



Comisión de Regulación
de Comunicaciones

REPÚBLICA DE COLOMBIA

Respuesta a comentarios sobre
la propuesta regulatoria sobre
parámetros de calidad de los
servicios postales diferentes al
Servicio Postal Universal

Regulación Postal

Julio de 2011



Libertad y Orden

En cumplimiento de la Agenda Regulatoria del año 2011, la Comisión de Regulación de Comunicaciones publicó el pasado 6 de Abril de 2011 la propuesta regulatoria denominada "Parámetros de calidad de los servicios postales diferentes al Servicio Postal Universal" y su correspondiente proyecto de resolución.

Los comentarios a dichos documentos fueron recibidos hasta el día 29 de Abril de 2011 y fueron remitidos por parte de las siguientes empresas y personas:

Comentarios sectoriales recibidos

Empresa

CONFERENCIA DE COMPAÑÍAS EXPRESS DE LATINOAMÉRICA Y EL CARIBE
(CLADDEC)

EIDELMAN GONZÁLEZ

ENTREGA INMEDIATA SEGURA (EIS) S.A.

EFACTY

FEDERACIÓN COLOMBIANA DE TRANSPORTADORES DE CARGA POR
CARRETERA (COLFECAR)

FEDERACIÓN NACIONAL DE COMERCIANTES (FENALCO)

SERVICIOS POSTALES NACIONALES (SPN)

SERVIREPARTO LTDA.

TELFÓNICA TELECOM S.A. E.S.P.

UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.

Se recibieron comentarios del operador Speed Net Courier Ltda fuera del plazo establecido por la CRC, razón por la cual no fueron incorporados al presente documento.

Finalmente, en este documento se presentan los resúmenes de los comentarios con su correspondiente respuesta, agrupados según los títulos dispuestos en el proyecto de resolución, los textos completos de los comentarios sectoriales recibidos oportunamente están disponibles en la página web de la CRC www.crcom.gov.co.

ÍNDICE DE CONTENIDO

A. COMENTARIOS GENERALES	4
B. TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES.....	8
C. TÍTULO II DISPOSICIONES APLICABLES AL OPERADOR POSTAL OFICIAL	16
D. TÍTULO III MENSAJERÍA EXPRESA	17
E. TÍTULO IV GIROS POSTALES NACIONALES	39
F. TÍTULO V DISPOSICIONES COMUNES.....	50
G. TÍTULO VI DISPOSICIONES FINALES	51

A. COMENTARIOS GENERALES

1. Asimetrías Regulatorias

TELFÓNICA COLOMBIA

Considera que la propuesta regulatoria puede mejorar la calidad en los servicios postales; pero no contribuye a solucionar las asimetrías regulatorias generadas por la aplicación de las resoluciones 2567 de 2010 y 3036 de 2011, en lo que se refiere a los precios de distribución de las facturas de los servicios públicos de comunicaciones.

Reitera a la CRC la necesidad de revisar los parámetros de calidad y las particularidades técnicas asociadas a la distribución de las facturas de los servicios públicos de comunicaciones y su impacto en la tarifa mínima impuesta para la distribución de las facturas de los mencionados servicios.

COLFECAR

Con respecto a las definiciones de los servicios de mensajería expresa y especializada y la diferenciación de ambos en el documento soporte, señala que debe hacerse claridad, en cuanto a que el Decreto 229 de 1995, establece para la mensajería especializada el atributo o característica de "entrega personalizada", requisito de eficiencia y eficacia por cuanto la entrega del envío postal debe hacerse directamente al destinatario, lo que puede dar lugar a más de un intento de entrega y/o a realizar cita previa para tal efecto.

Tal exigencia puede ser aplicable también para el servicio de mensajería expresa, cuando se pacten servicios con la modalidad de entrega personalizada.

CLADEC

Sugieren revisar el peso máximo de los objetos postales enviados a través del servicio de mensajería expresa y adoptar una posición consiente en la medida en que se está remodelando un segmento general del transporte. Por lo tanto, se solicita a la CRC efectuar los menores ajustes posibles, teniendo en cuenta que los agremiados son transportadores de carga y no pueden dividir sus procesos de 0 a 5 kgs y el resto de su operación.

Los comentarios efectuados por CLADEC, aplican para los servicios de mensajería expresa y especializada, toda vez que todavía quedan algunos operadores que no han cambiado su registro al nuevo régimen y la aplicación de los procedimientos contenidos en el borrador de la resolución todavía los vincula al proceso.

Respuesta CRC/ Respecto al argumento expuesto por TELFÓNICA, se advierte que el mismo está referido al contenido y alcance del texto de las Resoluciones CRC 2567 de 2010 y 3036 de 2011, las cuales no son objeto de respuesta en este documento, en razón a que el proceso de expedición de tales resoluciones finalizó y en su momento se surtió el proceso de publicación para su discusión, de conformidad con lo establecido en el Decreto 2696 de 2004.

Adicionalmente, es importante señalar que los parámetros e indicadores de calidad establecidos en la propuesta regulatoria guardan correspondencia con lo estatuido sobre el particular en la Ley 1369 de 2009, así como con la información reportada a la CRC por parte de los operadores de

Servicios Postales, con base en la cual se establecieron las metas propuestas, entre otros aspectos. Adicionalmente, es pertinente precisar que los fundamentos anteriores fueron también tenidos en cuenta en los estudios que permitieron establecer el piso tarifario para el servicio de Mensajería Expresa que tiene como fin la distribución de objetos postales masivos. Por lo anterior, no se estima necesario adelantar una nueva revisión de los parámetros propuestos.

Con respecto a lo manifestado por COLFECAR sobre las diferencias que aparejan los servicios de mensajería expresa y especializada en cuanto a las características de prestación de cada uno, es preciso advertir que la Comisión analizó las condiciones previstas en el Decreto 229 de 1995 para la prestación de los servicios postales, y considera que los parámetros, metas e indicadores de calidad de tales operadores se entienden, por una parte, como condiciones inherentes a dicho régimen jurídico previsto con anterioridad a la Ley 1369 de 2009, y por otra, como criterios ajustados a la realidad de las condiciones actuales del sector y por lo tanto el ámbito de aplicación de la regulación aquí planteada no incluirá los servicios de mensajería especializada¹. En consecuencia, no es procedente acoger el comentario. No obstante, se encuentra pertinente suprimir las disposiciones asociadas al servicio de mensajería especializada, en la medida en que el ámbito de aplicación del presente régimen no cubre el citado servicio.

Frente a lo expuesto por CLADEC, se advierte que la referencia a la definición del peso de los objetos postales del servicio de mensajería expresa no es objeto de la presente propuesta regulatoria. Este tema corresponde a la fase II del proyecto “Análisis del mercado postal y definición del régimen tarifario de los servicios postales” consistente en la definición del peso máximo para el servicio de mensajería expresa, donde se prevé la publicación de la propuesta regulatoria en el tercer trimestre del año 2011, según lo establecido en la Agenda Regulatoria. Es importante advertir que la regulación de la CRC está orientada sobre un mercado conformado por Operadores de Servicios Postales, diferente a aquél que constituye el mercado de transporte. Así las cosas, la propuesta regulatoria no incorpora aspectos que no corresponden al giro normal de la actividad postal.

Frente al aspecto relativo a la carga como un segmento general del transporte, se advierte que los operadores de servicios postales que a su vez presten servicios catalogados como de transporte, deberán cumplir con las disposiciones reglamentarias sobre dicho sector, sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones regulatorias que expida la CRC en materias de servicios postales.

Finalmente, lo manifestado frente al comentario de COLFECAR se hace extensivo a lo expresado por CLADEC, dado que sus comentarios están dirigidos a los servicios de mensajería expresa y especializada, razón por la cual se reitera que el servicio de mensajería especializada no está comprendido dentro del ámbito de aplicación de esta regulación, en virtud de lo expuesto anteriormente.

¹ En consecuencia se elimina el Título IV Mensajería Especializada del proyecto de resolución publicado en el mes de Abril de 2011 (artículos 14 a 19). En este sentido, la numeración de los Títulos y de los Artículos de este documento corresponde a la nueva resolución.

2. Calidad y eficiencia en la prestación de los servicios postales masivos

TELEFÓNICA COLOMBIA

En los considerandos de la Resolución CRC 3036 de 2011, la Autoridad de Competencia sugirió a la CRC realizar un seguimiento continuo del mercado con el fin de mantener los suficientes estándares de calidad. El nuevo proyecto de resolución frente a la anterior versión publicada en septiembre de 2010, eliminó algunas exigencias de calidad que previamente la CRC había considerado relevantes para el desarrollo del esquema de calidad postal, contradiciendo el propósito regulatorio de mejorar la calidad y garantizar la eficiencia en la prestación de los servicios postales.

Respuesta CRC/ Teniendo en cuenta que TELEFÓNICA no hace referencia concreta a las modificaciones introducidas en el presente proyecto de resolución frente al publicado en el mes de Septiembre del 2010, no es viable dar respuesta puntual a temas específicos. No obstante, es preciso señalar que en términos generales las modificaciones propuestas obedecieron al análisis de los comentarios sectoriales recibidos en la primera etapa de discusión del presente proyecto regulatorio, las cuales reconocen la realidad en la prestación de los servicios postales dentro de un mercado, sin que de ninguna manera se busque con la presente propuesta disminuir la calidad y eficiencia aplicable a tales servicios.

Adicionalmente, debe mencionarse que la CRC a través del desarrollo de los diferentes proyectos definidos en la Agenda Regulatoria para el sector postal, ha venido realizando un continuo seguimiento al mercado, lo cual se ha materializado en la obligación que tienen los operadores postales de reportar información a la Comisión de manera general y atender los diferentes requerimientos que constantemente se realizan.

3. Libertad en los parámetros de calidad en la mensajería con fines de distribución de objetos postales masivos

SERVICIOS POSTALES NACIONALES

A lo largo de la resolución, se presenta la posibilidad de que las características de la distribución de objetos postales masivos como tiempos de entrega, prueba de entrega y rastreo “podrán ser negociadas libremente entre las partes”.

Lo anterior, debe revisarse dadas las atribuciones que la Ley 1369 otorga a la CRC para “expedir toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas con el régimen de tarifas, el régimen de protección al usuario, los parámetros de calidad de los servicios, criterios de eficiencia y en materia de solución de controversias entre los operadores postales”, pues dicho régimen se debe ajustar en todo a la Ley.

La Ley 1369/2009 determinó que existieran tres clases de servicios postales: correo y mensajería expresa, relacionadas con la distribución de correspondencia y objetos postales en general, y postales de pago, que tienen como fin el manejo de dinero; en esa medida la regulación que expidan tanto el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones como la CRC, en atribución de sus facultades, tiene que sujetarse al marco legal.

Dado lo anterior, es importante considerar que el numeral 2.3 del artículo 3 establece las características mínimas del servicio de mensajería expresa en función de unas características

especiales (guía, tiempo de entrega, trazabilidad, etc.); la Ley no plantea en ningún momento que estas características puedan ser acordadas libremente por las partes, por lo contrario, en razón de dicho articulado la CRC debe desarrollar los parámetros mínimos de calidad referidos para este servicio, pues de lo que se trata es que un servicio que cuente con dichas características es claramente diferente al que no está obligado a tenerlas, es decir, al servicio de correo.

En este sentido conviene recordar que en relación con la distribución de objetos postales masivos la Ley le otorgó a la CRC la facultad de fijar una tarifa mínima en los términos del parágrafo del artículo 12, pero no la posibilidad de variar o modificar los atributos, que a la postre deben ser objeto del régimen de calidad del servicio.

UNE EPM TELECOMUNICACIONES

Manifiesta que el proyecto de resolución no tiene claridad sobre el alcance de la libertad de negociación de los requisitos frente a aspectos como la disponibilidad de la prueba de entrega, los intentos de entrega, rastreo y los motivos de devolución, específicamente en lo que hace referencia a la tarifa establecida en la Resolución CRC 2567 de 2010.

Partiendo de lo anterior, concluye que si los aspectos antes relacionados pueden ser negociados, se cumple con el supuesto para que el piso tarifario de la Resolución CRC 2567 de 2010 pueda ser revisado, pues el modelo de costos que soporta esta tarifa, partió de la base de un sólo nivel de calidad. Así las cosas, señala que la CRC debería entrar a revisar el modelo de costos y establecer una tarifa mínima independiente para el caso de los objetos postales masivos cuando se negocia libremente alguno de los requisitos, o en su lugar, establecer en la resolución que las partes tienen libertad de pactar la tarifa y de manera diferencial respecto del mínimo que fue establecido en la citada resolución.

Señala como ejemplo, el caso donde se acuerde variar la calidad del servicio en el caso del rastreo o de los intentos de entrega, en el cual el operador postal verá reducidos sus costos en la prestación del servicio y sugiere a la CRC que, atendiendo a la realidad actual del servicio, que revise la metodología para el establecimiento de la tarifa mínima y que esto se refleje en la resolución de esta propuesta regulatoria.

El proyecto no tiene en cuenta una correspondencia entre el nivel de calidad libremente acordado y la tarifa a aplicar que es regulada, por lo tanto el sector dejará de invertir en la masificación de la Banda Ancha, por la altísima variación en el costo del servicio de distribución de facturas, por aplicar una tarifa que no corresponde a los niveles de calidad que las partes acordaron implementar.

Respuesta CRC/ Con relación a lo manifestado por SPN y UNE, es importante precisar que la CRC no desconoce las características propias e inherentes del servicio de mensajería expresa establecidas en la Ley 1369 de 2009. Es así como el proyecto de resolución plantea eventos bajo los cuales pueden negociarse las condiciones de calidad asociadas a las características propias de los servicios, a partir de unos elementos mínimos. Lo anterior se concreta en cuanto a las características de tiempo y prueba de entrega y rastreo, previstos en los Artículos 6, 8 y 11 de la resolución, sin que se excluya el cumplimiento de alguna de ellas, tratándose del servicio de mensajería de objetos postales masivos. En otras palabras, no se somete a negociación entre los operadores la existencia o no de las características propias del servicio, sino el alcance de las mismas a partir de los parámetros mínimos que se prevén en el proyecto de resolución sometido a

discusión, con lo cual los operadores cuentan con la posibilidad de ofrecer mejores servicios que en un mercado en competencia beneficia directamente al usuario, ya que éste encuentra servicios que exceden los límites mínimos definidos por la autoridad regulatoria.

En todo caso, y para efectos de dar claridad sobre el particular, se procederá ajustar los artículos 6 y 8 de la resolución en el sentido de modificar la redacción, especialmente respecto de los tiempos y prueba de entrega.

En cuanto a la negociación de la disponibilidad de la prueba de entrega prevista en el proyecto de resolución publicado, se acoge el comentario y por ello se suprime tal disposición, en la medida en que la prueba de entrega es una característica del servicio de mensajería expresa dado que no es posible pactar la existencia o disponibilidad de tal característica esencial del servicio de mensajería expresa de objetos postales masivos.

En atención a lo anterior los citados artículos quedarán así:

Artículo 6 "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".

Artículo 8 "Parágrafo 5. Cuando el servicio de Mensajería Expresa tenga como fin la distribución de objetos postales masivos, los operadores diligenciarán y expedirán una prueba de entrega en la cual constarán al menos los siguientes datos relativos al objeto postal ...".

Finalmente, es de anotar que los pisos tarifarios establecidos por la regulación para la mensajería expresa que tiene como fin la distribución de objetos postales masivos, de ninguna manera afectan la inversión que los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones decidan hacer para la masificación de la banda ancha, teniendo en cuenta que este servicio se presta por la mayoría de los proveedores que lo ofrecen en forma empaquetada con otros servicios, razón por la cual se trata de una sola factura para todos los servicios.

B. TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1° ÁMBITO Y OBJETO DE APLICACIÓN

SERVICIOS POSTALES NACIONALES

No se encuentra la razón por la cual los parámetros de calidad que se constituyen en una medida a favor de los usuarios puedan ser libremente negociados, máxime si se tiene en cuenta que en la mayoría de los casos se trata de acuerdos frente a los cuales no le cabe al usuario nada diferente que adherirse a los mismos.

EIDELMAN GONZÁLEZ

1. No se encuentra una razón jurídica para que la CRC no se pronuncie o extienda la reglamentación propuesta a los operadores de SPU, y de manera expresa exonere de objeto de regulación, lo anterior es una violación al principio de igualdad contenido en la Constitución.

2. Adicionalmente, no se podrá excusar la CRC en afirmar que la Ley 1369/2009 en su artículo 18 estipule que el Ministerio determina las políticas del SPU, pues dicha norma no está privando de competencia a la CRC para regular el tema en concreto; dado que éste artículo sólo reserva al Ministerio la adecuación de las políticas generales, pero la regulación en particular le corresponde a la CRC dentro de su competencia.

3. En ese sentido se propone que la reglamentación establecida, se haga extensiva a los operadores de SPU.

CLADEC

Con respecto al párrafo 2 del artículo primero, señala que el mismo es confuso, dado que los acuerdos que las empresas de mensajería expresa desarrollan con sus clientes son acuerdos privados y en este caso puede entenderse que la regulación no le sería aplicable.

Respuesta CRC/ Frente a lo manifestado por SPN, cabe reiterar que la resolución plantea eventos bajo los cuales pueden negociarse las condiciones de calidad asociadas a las características de los servicios, a partir de unos elementos mínimos, partiendo de lo señalado en relación con las características de tiempo de entrega, prueba de entrega y del rastreo, previstos en los Artículos 6, 8 y 11 de la resolución, sin que excluya el cumplimiento de alguna de ellas tratándose de mensajería de objetos postales masivos. En otras palabras, no se somete a negociación entre los operadores la existencia o no de las características propias del servicio, sino el alcance de las mismas a partir de unos parámetros mínimos a partir de los cuales, el usuario y los operadores pueden acordar aspectos que redunden en una mejor prestación de los servicios.

Respecto al comentario del señor EIDELMAN GONZÁLEZ, relativo a que la regulación de la CRC debe extenderse a los servicios postales comprendidos en el Servicio Postal Universal (SPU), se advierte que el numeral 4 del Artículo 20 de la Ley 1369 de 2009, del cual se deriva la competencia de esta Comisión para expedir el presente proyecto de resolución, establece que:

“Artículo 20. Funciones regulatorias de la CRC. La CRC tendrá las siguientes funciones regulatorias en asuntos postales:

(...)

4. Fijar indicadores y metas de calidad y eficiencia de los servicios postales diferentes a los comprendidos dentro del Servicio Postal Universal e imponer índices de calidad, cobertura y eficiencia a uno o varios operadores para determinados servicios. (Negrillas y subrayas fuera de texto).

En consecuencia, la Ley delimitó expresamente la competencia de la CRC en relación con los indicadores, metas de calidad y eficiencia de los servicios postales, en el sentido de excluir los servicios comprendidos dentro del SPU y por lo tanto una regulación que desconozca lo anterior, estaría viciada de nulidad por ser contraria a la Ley.

Con relación al argumento esgrimido por CLADEC, referente al párrafo 2° del artículo 1° del proyecto de resolución, la CRC acogió el comentario y procedió a su eliminación del texto de la resolución, teniendo en cuenta que los usuarios corporativos pueden ver desprotegidos sus derechos a recibir servicios de calidad y eficiencia. Adicionalmente, la Comisión constató que los sujetos de la regulación se encuentran establecidos en el objeto y ámbito de aplicación, razón por la cual no es necesario replicarlo en el Artículo 2, y en consecuencia se procedió a su eliminación.

Finalmente, la CRC aclaró el ámbito de aplicación, en el sentido de señalar que las disposiciones contenidas en la resolución, no serán aplicables al Operador Postal Oficial, respecto al servicio de mensajería expresa en el ámbito internacional, atendiendo a lo dispuesto para el efecto por la Unión Postal Universal –UPU– a través de la Cooperativa EMS², según la cual EMS es un servicio de correo postal expreso internacional para documentos y mercadería, ofrecido por los operadores postales de la Unión Postal Universal (UPU).

Artículo 2°. DEFINICIONES

FENALCO

Sobre los numerales 2.1 y 2.2 se considera que la norma no debería tener diferencia alguna al respecto de ambos criterios. Por el contrario, se sugiere que se denomine: «Ámbito urbano o local».

Respecto del numeral 2.3, por ser Colombia un territorio heterogéneo, con situaciones viales complejas e inconvenientes de orden público, la definición de ámbito nacional debe contemplar la diferenciación por destinos catalogados como de difícil acceso o lejanías.

En cuanto al numeral 2.6, teniendo en cuenta que en la práctica la «guía» es utilizada para amparar la trazabilidad de los envíos transportados a los clientes denominados como clientes crédito o corporativos, concebidos como aquellos que suelen hacer un uso frecuente del servicio y con quienes se han pactado ciertas condiciones negociables especiales, se considera necesario tener en cuenta la factura de venta como el documento que ampara trazabilidad y características de los servicios que adquiere el cliente denominado cliente contado o peatón, que es quien no utiliza el servicio de manera frecuente o no está incluido como cliente corporativo.

Por tal motivo, se sugiere que no se hable únicamente de guía sino también de factura de venta, pudiendo decirse en todos los casos donde se requiera: «guía o factura de venta».

Por otro lado y teniendo en cuenta que la operación logística de la mensajería, contiene variables de trazabilidad y tiempos de entrega diferentes dependiendo de los parámetros internos, se sugiere que se incluya dentro de las definiciones el término «objeto postal en tránsito» como aquel objeto postal que para ser entregado debe pasar por una ciudad diferente a la ciudad de destino a fin de garantizar la ocurrencia de la entrega.

Lo anterior sin pretender extraerse de las obligaciones contraídas por el operador.

EIDELMAN GONZÁLEZ

1. Existen una serie de definiciones que no le son aplicables al servicio de giros por desconocer la operatividad del sector.
2. "Ámbito internacional saliente", no es aplicable a los giros postales nacionales.
3. "Ámbito internacional", no es aplicable a los giros postales nacionales.

² Para mayor información sobre la Cooperativa EMS se puede consultar la página web www.ems.coop.

4. "Objeto enviado", es una definición muy limitada, frente a las posibilidades que tiene la Ley 1369/2009, en su artículo 3 numeral 3, por lo que consideramos que debe dejarse mucho más amplia o hacer remisión a la Ley. De lo contrario la CRC estaría reformando la Ley, situación que es ilegal.

5. "Objeto entregado en buen estado", no es una clasificación propia de los giros de dinero y corresponde únicamente a mensajería.

6. "Tiempo de Entrega", no se hizo referencia a los giros postales, sólo como concepto de mensajería.

CLADEC

Señala que la propuesta introduce definiciones adicionales a las establecidas en la Ley 1369 de 2009, lo cual no debe ser así dado que confunde y no pueden complementar la ley.

Numerales 3.4 y 3.5, se repite la definición de "ámbito internacional saliente". Preguntan cuál es la definición de "ámbito internacional entrante" y cómo se aplicaría en la legislación local.

Numeral 3.8. No es correcta la definición que señala que el objeto entregado en buen estado es el mismo que fue recibido por el operador postal, pues este último nunca conoce lo que transporta ni las condiciones en que está el objeto postal, en razón a la inviolabilidad de la correspondencia. Es factible que el remitente envíe objetos postales en mal estado y que se presuman entregados en buen estado sólo por el simple hecho de entregarlos al destinatario.

En cuanto a las devoluciones de los envíos, advierte que los objetos postales pueden no encontrarse siempre en el mismo estado, pues algunas veces las autoridades competentes en las conexiones internacionales pueden ordenar la apertura de los envíos, por lo que no es correcto señalar que siempre se devolverán en el mismo estado.

Numeral 3.11.2. La Ley 1369 de 2009 derogó expresamente el Decreto 229 de 1995, por lo tanto no es procedente hacer una distinción entre los servicios de mensajería especializada y expresa.

Señala que la CRC no debe establecer tiempos de entrega para el servicio de mensajería expresa dado que la ley no los estableció y de hacerlo deben ser consistentes con la realidad de la prestación de estos servicios.

SERVIREPARTO

Respecto de las definiciones de coberturas y peso, señala que el proyecto alude el ámbito nacional el cual no fue incluido en la regulación tarifaria, dando paso a un desequilibrio económico pues afirma que la tarifa sólo corresponde al ámbito urbano. Teniendo en cuenta lo anterior, se sugiere incrementar un porcentaje en la tarifa mínima atendiendo la prestación de los servicios postales en el ámbito nacional.

COLFECAR

Trayectos: Los indicadores al estar enmarcados sólo en los trayectos local y nacional, puede sesgar los indicadores y resultados del cumplimiento, pues existen destinos cuyos tiempos de entrega pueden verse afectados por condiciones ajenas al operador tales como: itinerarios terrestres y/o aéreos; orden público; distancias, topografía, infraestructura vial, conocidas en el mercado como “Trayectos especiales” y como localidades marginadas que también son atendidas por los operadores privados con eficiencias diferentes que deben ser tenidas en cuenta por la regulación.

Registros en días hábiles: Advierte que se requiere un ajuste importante en los sistemas de información, por lo que solicita que la regulación sea aplicable a partir de enero de 2012 para su implementación, pues los operadores cuentan con aplicativos locales en los puntos de servicio que deben integrarse al sistema de procesamiento y trazabilidad.

Respuesta CRC/ Respecto de lo manifestado por FENALCO en relación con el numeral 2.6 de las definiciones, frente al cual sugiere que la regulación asemeje la factura de venta y la guía, en el sentido de que la primera puede hacer las veces de la guía, es preciso indicar que la regulación en materia de protección de usuarios de servicios postales, establecida en la Resolución CRC 3038 de 2011, definió la guía como el *“Documento expedido y diligenciado por los operadores postales de mensajería expresa y de mensajería especializada, que cursará adherido al objeto postal en todo momento y en el cual constarán unos elementos mínimos que permitan la completa identificación y trámite que se le dará al mismo”*.

Así las cosas, el presente proyecto regulatorio adopta las definiciones establecidas en la citada resolución, entre estas la de guía, la cual fue definida en función de la identificación del objeto postal y no para que haga las veces de factura, la cual fue definida por la Ley 1231 de 2008, en el artículo 1°, como un título valor que el vendedor o prestador del servicio puede librar y entregar o remitir al comprador o beneficiario de un servicio, la cual no podrá librarse cuando no se haya prestado efectivamente el servicio contratado.

Teniendo en cuenta lo anterior, la guía y la factura son conceptualmente diferentes, razón por la cual la regulación no puede equipararlas. En todo caso, es claro que la expedición de la factura de venta por los operadores postales debe darse en los eventos en que preste el servicio contratado, independientemente de la modalidad, es decir, de contado o a crédito que sea adoptada en el contrato. Lo anterior, sin perjuicio que los operadores de servicios postales puedan incluir en la guía los elementos propios de la factura de venta que serían adicionales al contenido mínimo de la guía definido en la regulación.

Frente al comentario de FENALCO en el cual solicita la inclusión del término “objeto postal en tránsito”, esta Comisión considera que no es necesaria la introducción de la definición solicitada por dicho ente gremial, ya que no constituye un elemento constitutivo de calidad, ya que el hecho de que un objeto postal se encuentre en tránsito depende de la estructura de la red postal y sin importar sus características debe cumplir con las condiciones de calidad.

En cuanto a los comentarios 1, 2, 3, 5 y 6 del señor EIDELMAN GONZÁLEZ, en efecto las definiciones citadas no están dirigidas a los servicios postales de pago, en este sentido la lectura de estas definiciones debe obedecer a la naturaleza del servicio, lo cual permitirá identificar cuales son aplicables o no, por lo que no es necesario establecer en cada una de ellas a que servicio les son aplicables.

Con respecto a los argumentos del señor EIDELMAN GONZÁLEZ y de CLADEC, relativos a que las definiciones adicionales que trae el proyecto son distintas a las establecidas en la Ley 1369 de 2009, con las cuales se estaría reformando la Ley, es preciso advertir que las definiciones que trae la resolución son adicionales a las previstas en la Ley y de ninguna manera contrarias a las allí establecidas.

Al respecto, es importante también precisar que si bien la regulación no puede reformar la Ley en ningún sentido, es claro que la CRC tiene la función de fijar indicadores y metas de calidad y eficiencia de los servicios postales e imponer índices de calidad, cobertura y eficiencia para determinados servicios, y para ello está llamada a desarrollar la Ley a efectos de cumplir con la función regulatoria encomendada. En razón de lo anterior, la Comisión puede adoptar definiciones que le permitan establecer con precisión el alcance de su regulación.

Adicionalmente, en este punto es pertinente recordar que esta Comisión, en desarrollo de sus potestades de regulación, puede incorporar dentro de sus actos administrativos la terminología que estime necesaria para el ejercicio de sus facultades regulatorias y el cabal entendimiento de sus decisiones por parte de los agentes destinatarios de las mismas, y es precisamente bajo este entendido, que el proyecto de resolución contempla los conceptos a los que hacen referencia los comentarios, los cuales, teniendo en cuenta el alcance jurídico de las normas expedidas por esta Comisión, se encuentran sometidos a lo dispuesto en normas de superior jerarquía, en este caso particular, en la Ley 1369 de 2009.

En relación con el comentario de CLADEC respecto del numeral 3.11.2 frente al cual señala que la Ley 1369 de 2009 derogó el Decreto 229 de 1995 y que por lo tanto no es procedente diferenciar los servicios de mensajería expresa y especializada, es preciso indicar que la regulación de la CRC no puede desconocer el artículo transitorio de la Ley 1369 de 2009, el cual señala lo siguiente:

***“Artículo 46. Transitorio.** Las empresas que presten servicios postales a la fecha de entrada en vigencia de la presente ley, podrán mantener sus concesiones y licencias hasta por el término de los mismos, **bajo la normatividad legal vigente en el momento de su expedición y con efectos sólo para esas habilitaciones.** Cumplido el término fijado por las concesiones o licencias, se les aplicará el nuevo régimen previsto en la ley. En caso que las empresas que presten servicios postales a la fecha de entrada en vigencia de la presente ley decidan acogerse a los términos de la misma, contarán con un plazo de seis (6) meses para adecuarse al cumplimiento de los requisitos en ella contenidos”.*

Visto lo anterior, es preciso reiterar que las competencias regulatorias de la CRC están circunscritas a un mercado postal conformado por los operadores habilitados para la prestación de servicios postales tanto de mensajería expresa como especializada. No obstante lo anterior, para efectos del presente proyecto regulatorio, analizadas las condiciones y parámetros de calidad relativos a la prestación del servicio de mensajería especializada contenidos en el Decreto 229 de 1995, esta Comisión considera que los parámetros, metas e indicadores de calidad de tales operadores son por una parte, condiciones inherentes a dicho régimen jurídico previsto con anterioridad a la Ley 1369 de 2009 y por otra parte, son criterios ajustados a la realidad de las condiciones actuales del sector, razón por la cual se procederá a la eliminación de todas las disposiciones de la resolución relativas al servicio de mensajería especializada.

En este orden de ideas, los sujetos de la regulación serán los operadores de Mensajería Expresa y Servicios Postales de Pago que presten el servicio de giros nacionales y, los operadores de servicios

postales habilitados bajo el régimen anterior, deberán continuar con la prestación de los servicios postales en los términos del Decreto 229 de 1995, en virtud de lo antes expuesto y en cumplimiento del artículo transitorio de la Ley 1369 de 2009. Por lo anterior, se procedió a ajustar el artículo 1° de la resolución, en el sentido de excluir del ámbito de aplicación a los operadores de mensajería especializada, eliminando el parágrafo 1° de dicho artículo.

En complemento a lo anterior, del artículo que contiene las definiciones que requiere la expedición de los parámetros, metas e indicadores de calidad, se eliminan todas aquellas relativas a los servicios de mensajería especializada. Así las cosas, en relación con las precisiones solicitadas por FENALCO y CLADEC, respecto de las definiciones de los ámbitos, se eliminarán también aquellas definiciones que se habían incluido en virtud del Decreto 229 de 1995 (“Urbano” e “Internacional”).

Por otro lado, frente a la manifestación de CLADEC en el sentido que la CRC no debe establecer tiempos de entrega para el servicio de mensajería expresa dado que la Ley no los estableció y de hacerlo deben ser consistentes con la realidad de la prestación de estos servicios, esta Comisión Reguladora se permite traer a colación que la Ley 1369 de 2009 en su artículo 20 le asignó a esta Comisión “funciones regulatorias” en los temas de calidad. De manera particular, en el numeral 3 del citado artículo, se estatuye que es función de la CRC expedir toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas con el régimen de tarifas, el régimen de protección al usuario, **los parámetros de calidad de los servicios, criterios de eficiencia** (...). Dado lo anterior, la CRC responde al requerimiento del legislador y establece que los tiempos de entrega se configuran como un parámetro de calidad correspondiente a la velocidad, a pesar que de manera explícita los mismos no fueron establecidos en la Ley 1369 de 2009.

En cuanto al comentario de FENALCO en el cual solicita la inclusión de “trayectos especiales” en razón a las zonas apartadas y lejanas del país, es muy importante precisar que las cifras planteadas reconocen esta situación, y por esta razón los criterios se refieren a valores “promedio”. Lo anterior significa que los operadores pueden tener ofertas comerciales con indicadores de calidad superiores o inferiores, pero que en el agregado de los indicadores deben cumplir con los promedios estipulados.

No obstante lo anterior, debe precisarse a la vez que en todos los casos, los operadores postales deben cumplir las ofertas comerciales realizadas a los usuarios. Así las cosas, a manera de ejemplo, si una empresa que presta el servicio de mensajería expresa en el ámbito nacional ofrece un tiempo de entrega correspondiente a veinticuatro (24) horas a una ciudad y setenta y dos (72) a otra, en la medición agregada debe cumplir con los indicadores planteados, así como realizar las entregas de los objetos postales en dichos tiempos ofrecidos a los usuarios. Así las cosas, la regulación prevé una metodología de porcentaje que permite tener un margen razonable para zonas donde por sus condiciones resulten tiempos superiores al objetivo propuesto. Bajo esta consideración, no se hace necesario fijar tiempos de entrega discriminados por tipos de servicios y zonas geográficas (urbanas, rurales, poblaciones cercanas y alejadas de grandes municipios), tal y como fue propuesto por COLFECAR y CLADEC.

Frente a la solicitud de SERVIREPARTO respecto a que se revise la tarifa mínima de mensajería expresa, por cuanto el presente proyecto regulatorio alude al ámbito nacional el cual no fue incluido en la regulación tarifaria, la CRC recuerda que la intervención tarifaria se dio por mandato de la Ley 1369 de 2009. En cumplimiento a lo anterior, las temáticas referidas al contenido y alcance de la Resolución CRC 2567 de 2010 “Por la cual se determina la tarifa mínima de los servicios de mensajería expresa que tengan como fin la distribución de objetos postales masivos y

su interconexión entre operadores y se dictan otras disposiciones” no es objeto de respuesta en este documento. Lo anterior en la medida que ambas fueron sometidas a la respectiva discusión con el sector, siendo objeto de decisión reciente por parte de la Comisión, sin que en el período transcurrido desde su expedición se hayan observado cambios de fondo que conlleven a la necesidad de una revisión de las mismas. No obstante lo anterior, se recuerda que los estudios efectuados con ocasión de la expedición de la Resolución CRC 2567, no muestra la existencia de condiciones aplicables en materia tarifaria al ámbito nacional.

En lo referente a lo expuesto por COLFECAR sobre el registro en días hábiles y las adecuaciones necesarias para cumplir con tal disposición, esta Comisión acoge el comentario y procede a ajustar el artículo 30, el cual quedará así:

“Artículo 30°. TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN. Las obligaciones a cargo de los operadores de servicios postales establecidas en la presente Resolución, deberán implementarse a partir del 1° de Enero de 2012, sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones previstas en la Ley 1369 de 2009”.

Respecto de la observación de CLADDEC en la cual afirma que no es correcta la definición de objeto entregado en buen estado, la CRC manifiesta que del ajuste de las disposiciones del parámetro de confiabilidad (artículo 7) que indican que los objetos postales se presumen entregados por los usuarios remitentes en buen estado, la obligación de los operadores se refiere que en la prestación de sus servicios, debe garantizar la entrega de los objetos postales a los usuarios destinatarios en ese mismo estado, sin presentar avería, daño o expoliación, excepto por motivos de fuerza mayor o caso fortuito. En conclusión, la lectura de la definición de objeto entregado en buen estado debe darse junto a la definición del indicador de objetos postales entregados en buen estado. Sin embargo, con el objeto de otorgar mayor claridad, se elimina del artículo 2.7 el siguiente texto “... notorio y el usuario no presente la reclamación correspondiente dentro del término previsto para ello en la Ley 1369 de 2009”.

Finalmente, en relación con el cuestionamiento de CLADDEC sobre la definición del ámbito internacional entrante, la CRC acoge la observación y precisa que el ámbito internacional entrante se refiere a los objetos postales impuestos en el extranjero para ser entregados en Colombia. En concordancia con lo anterior, se incorporan las disposiciones en el ámbito internacional entrante en los artículos 6, 7, 8 y 10.

Artículo 3°. PARÁMETROS, INDICADORES Y METAS DE CALIDAD

EIDELMAN GONZÁLEZ

Los parámetros de velocidad y confiabilidad que son aplicables a los servicios de mensajería, no son trasladables a los servicios de giros postales, por razón que el primer servicio se hace por medio de transporte físico, mientras que en el segundo adicional, al transporte físico incluye los parámetros de traslados electrónicos, entre cuentas bancarias, etc.

CLADDEC

Numeral 4.1 Sugiere revisar la velocidad, dado que no se adecua a la operación de los agremiados.

Numeral 4.3 En cuanto a las devoluciones de los envíos, advierte que los objetos postales pueden no encontrarse siempre en el mismo estado, pues algunas veces las autoridades competentes en las conexiones internacionales pueden ordenar la apertura de los envíos, por lo que no es correcto señalar que siempre se devolverán en el mismo estado. De imponer esta exigencia a los operadores postales estos podrán cobrar obligatoriamente costos por concepto de reembalaje de los envíos postales.

Respuesta CRC/ En cuanto al comentario del señor EIDELMAN GONZÁLEZ, la CRC reconoce que las definiciones de velocidad y confiabilidad no están dirigidas a los servicios postales de pago. Conforme a lo anterior y al hecho que tal y como se manifestó en el documento soporte que acompaña a la propuesta regulatoria, para los servicios postales de pago también se fijan los parámetros de calidad de velocidad y confiabilidad, se acoge el comentario y en consecuencia se efectuará en la resolución el ajuste correspondiente en el artículo 3, en el sentido de indicar que el parámetro de velocidad en los servicios postales de pago hace referencia a la disponibilidad del giro a favor del destinatario y respecto de las condiciones de confiabilidad, la prueba de admisión, la prueba de entrega, rastreo y entrega del giro postal, para los servicios postales de pago que utilicen medios electrónicos.

Frente a la observación de CLADDEC en la que indica que el parámetro de calidad no se adecua a la operación de sus agremiados, se advierte que una característica inherente a los servicios de mensajería expresa es la celeridad con la cual el objeto postal es entregado al destinatario, y a través de un indicador se mide el tiempo en el cual éste es suministrado al usuario destinatario, cuya fijación se ajusta a la realidad de la prestación del servicio de la generalidad de las empresas de mensajería expresa. Así las cosas, no se acoge el comentario presentado por dicha agremiación, máxime cuando el comentario no fue sustentado en cifras estadísticas que demuestren que el parámetro de calidad no se adecua a la operación de sus agremiados.

Con respecto al comentario de CLADDEC según el cual los objetos postales pueden no encontrarse siempre en el mismo estado en que fueron remitidos o enviados, debido a la apertura de los envíos por las autoridades aduaneras y/o de policía competentes en la materia, la CRC es consciente de que esta situación constituye un caso fortuito. Por esta razón, se ajustó el artículo 7 en relación con el indicador de porcentaje de objetos postales entregados en buen estado, a través del cual se mide la confiabilidad excluyendo del universo de objetos, aquellos perdidos, expoliados o averiados por fuerza mayor o caso fortuito.

Por último, a efectos de precisar las razones de la fijación del parámetro de “velocidad”, debe tenerse en cuenta que la definición de tiempo de entrega contenida para la mensajería expresa en el literal d del numeral 2.3 del Artículo 3 de la Ley 1369 de 2009, hace alusión al concepto de “rapidez”. En términos de la ciencia de la física, el concepto de rapidez no tiene el carácter vectorial de la velocidad, sin embargo es común utilizar los términos “velocidad” y “rapidez” como sinónimos. Dado lo anterior, la CRC hace referencia al primer término como un parámetro de calidad.

C. TÍTULO II DISPOSICIONES APLICABLES AL OPERADOR POSTAL OFICIAL

Artículo 4° MODELO ÚNICO DE PRUEBA DE ENTREGA PARA LOS SERVICIOS DE CORREO Y GIROS POSTALES INTERNACIONALES y Artículo 5° MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN PARA LOS SERVICIOS DE CORREO Y GIROS POSTALES INTERNACIONALES

EIDELMAN GONZÁLEZ

1. En el artículo 5 y 6 del proyecto regulatorio, remiten a las normas de la UPU, la reglamentación de la prueba de entrega y de los motivos de devolución del servicio de correo y de los giros postales internacionales, que realiza el operador postal oficial.
2. Tal remisión es violatoria de la Constitución, en razón a que la CRC no puede delegar su facultad regulatoria a un organismo internacional, y por otra parte las normas de carácter internacional, requieren para su implementación en el derecho interno, haber cumplido con las aprobaciones estipuladas en la Constitución, para la aprobación de tratados internacionales por parte del Congreso.
3. Por otra parte, si la CRC permite una regulación diferencial entre operadores oficiales y operadores licenciatarios, se genera una violación al principio de igualdad entre los integrantes de un mismo mercado, situación que generará un falla del mercado, por el arbitraje regulatorio que promueve, la CRC en ese caso estará incumpliendo su obligación impedir estas falencias del mercado.
4. En ese sentido se propone que la reglamentación establecida, se haga extensiva al operador oficial.

Respuesta CRC/ Respecto de lo manifestado por el señor EIDELMAN GONZÁLEZ, es preciso señalar que la regulación puede hacer remisión a las disposiciones de la UPU, en virtud del Artículo 45 de la Ley 1369 de 2009 que establece que en asuntos no contemplados en la citada ley, se aplicarán las disposiciones consagradas en los Convenios de la Unión Postal Universal (UPU). Así las cosas, las disposiciones de la UPU constituyen normatividad supranacional y la CRC puede hacer remisión por expresa voluntad del legislador.

Ahora bien, frente al supuesto arbitraje regulatorio que apareja la regulación de la CRC al excluir de su ámbito de aplicación a los servicios comprendidos en el SPU y que están a cargo del Operador Postal Oficial, se advierte que la Ley 1369 de 2009, en numeral 4° del artículo 20 delimitó expresamente la competencia de la CRC respecto a la regulación sobre las condiciones de calidad, excluyendo expresamente a los servicios comprendidos dentro del SPU. Por lo tanto, una regulación que desconozca lo anterior, estaría viciada de nulidad por ser contraria a la Ley. En razón a lo anterior, la CRC no acoge el comentario.

D. TÍTULO III MENSAJERÍA EXPRESA

Artículo 6°. TIEMPO DE ENTREGA PARA EL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA

FENALCO

Se considera que los tiempos de entrega en el ámbito nacional deben ajustarse teniendo en cuenta los territorios de difícil acceso o catalogados como lejanías, como por ejemplo: Barrancominas en

Guainía, por lo cual se considera que los términos deberían ser más amplios, ya que por ejemplo, a nivel nacional hay algunas ciudades que son lejanas y requieren de apoyos en otros medios de transporte.

SERVICIOS POSTALES NACIONALES

Al igual que lo manifestado sobre el párrafo segundo del artículo 1º, no existe razón por la cual el tiempo de entrega de los servicios de mensajería expresa que tengan como fin la distribución de objetivos postales masivos no cumplan con los estándares fijados en la misma resolución, so pena, de desvirtuar la calidad de urgente que se supone caracteriza a este servicio sobre el servicio básico (correo).

La disponibilidad de la prueba de entrega para los servicios de mensajería que tengan como fin la distribución de objetos postales masivos, debe ser la misma que para otros tipos de envíos, pues de lo que se trata es de garantizar los derechos de los remitentes, así se trate de grandes impositores. Por lo anterior, no existe razón para que se incluya la frase “podrá ser negociada libremente por las partes”.

CLADDEC

Advierte que el proyecto establece tiempos únicos de entrega, sin tener en cuenta las diferentes latitudes a nivel internacional. Los tiempos de entrega dependen de los países de destino o de origen.

COLFECAR

Señala que las entregas personalizadas, son aquellas que deben entregarse personalmente al destinatario, por lo cual no es procedente la entrega en el domicilio del mismo, en consecuencia los indicadores de entrega en el primer intento estarían muy por debajo de la meta propuesta del 90% para el inicio del primer ciclo 2011.

Advierte de otro factor que puede afectar la medición del indicador D+1 y que tienen que ver con las devoluciones por responsabilidad del usuario (remitente o destinatario) por ejemplo, el evento de “no hay quien reciba/cerrado/dirección errada” situaciones que se presentan con frecuencia en la operatividad de los servicios, por lo tanto la efectividad estaría sobre el resultado de D+2 en adelante, lo cual implicaría descontar las devoluciones para la medición de este indicador.

Con respecto al manejo de tiempos medios y promedios en los porcentajes de cumplimiento, debe tenerse en cuenta la incidencia y el sesgo que puede generarse en operadores en mensajería individual en virtud de la cobertura y cubrimiento, pues quienes operan local o regionalmente tendrían mejores resultados que aquellos operadores que operan bajo el ámbito nacional, por lo que sugieren que la regulación incluya un tercer trayecto como especial, que considere factores exógenos al operador.

Indicadores de eficiencia: Solicitan para la entrega de objetos individuales y masivos locales, iniciar el año 2012 con el 85% para D+1; para el 2013 con el 90% y para el 2014 con el 97%. Para el ámbito nacional con D+2 el 80%; 85% y 95% respectivamente.

Incluir trayectos especiales con un indicador de D+3 al 80% (2012), D+3 al 85% (2013) y D+3 al 90% (2014) y el internacional a D+4 85% saliente.

Con el fin de que los indicadores sean coherentes con la realidad de la operación, se solicita excluir para el cálculo las devoluciones a cargo de los usuarios en el primer intento.

Para el servicio de mensajería expresa, las mediciones de los indicadores deberán ajustarse a futuro a las condiciones pactadas con el cliente de forma individual con el fin de que los indicadores reflejen la realidad de cumplimiento. Lo que sustenta la ampliación para el término de implementación de la regulación.

Respuesta CRC/ En las dos (2) propuestas publicadas por la CRC en los meses de Septiembre de 2010 y Abril de 2011 respectivamente, esta Comisión ha planteado que la unidad de medida del tiempo de entrega para el servicio de mensajería expresa sean los días hábiles y ha formulado las metas para los diferentes ámbitos también en días hábiles.

Ahora bien, con el objetivo de que la fijación de los parámetros de calidad de los servicios diferentes al Servicio Postal Universal (SPU) afiance la diferenciación de tales servicios frente a los de correo, la CRC acoge el comentario y cambia la unidad de medida del tiempo de entrega para el servicio de mensajería expresa, y en consecuencia, la medición se efectuará en horas, sin afectar las metas establecidas para tal indicador. En razón a lo anterior, se modifica la definición del tiempo de entrega, incluida en el artículo 2.10 de la resolución.

Frente a los comentarios de FENALCO y COLFECAR, se reitera, en línea con lo expuesto en la respuesta a los comentarios efectuados al artículo 3° de la resolución, que las cifras planteadas se refieren a valores “promedio”, lo que significa que los operadores pueden tener ofertas comerciales con indicadores de calidad superiores o inferiores, pero que en el agregado los resultados de la medición de los indicadores deben cumplir los valores “promedio”. No obstante lo anterior, en todos los casos, los operadores postales deben cumplir las ofertas comerciales realizadas a los usuarios. Así las cosas, a manera de ejemplo, si una empresa que presta el servicio de mensajería expresa en el ámbito nacional ofrece un tiempo de entrega correspondiente a veinticuatro (24) horas a Medellín y setenta y dos (72) horas a Leticia, en la medición agregada debe cumplir con los indicadores planteados, así como realizar las entregas de los objetos postales en dichos tiempos ofrecidos a los usuarios. Así las cosas, la regulación prevé una metodología de porcentaje que permite tener un margen razonable para zonas donde por sus condiciones resulten tiempos superiores al objetivo propuesto.

El argumento anterior aplica también para el establecimiento de los tiempos de entrega a nivel internacional saliente. Así por ejemplo, si una empresa que presta el servicio de mensajería expresa en el ámbito internacional saliente ofrece un tiempo de entrega en su Zona 7 (definida acorde con su operación) correspondiente a noventa y seis (96) horas, y por otra parte ofrece treinta y seis (36) horas a su Zona 1, en la medición agregada debe cumplir con los indicadores planteados, así como realizar las entregas de los objetos postales en dichos tiempos ofrecidos a los usuarios.

En este punto es importante recordar que en el documento soporte de la propuesta regulatoria publicado en el mes de Septiembre de 2010, la CRC concluyó de la información reportada, que los operadores postales establecen el tiempo promedio de entrega acorde con las zonas geográficas mundiales que cada uno de ellos define y las cuales son heterogéneas entre sí, razón por la cual es complejo el cálculo de un tiempo promedio por zona geográfica. En esa medida, es claro que la

CRC no ha desconocido que los tiempos de entrega dependen de las diferentes latitudes a nivel internacional.

En relación con el comentario de COLFECAR referente a que las entregas personalizadas son aquellas que deben entregarse personalmente al destinatario, por lo cual no es procedente la entrega en el domicilio del mismo, del análisis de las prácticas empresariales la CRC considera que una “entrega personalizada” se puede efectuar en el domicilio del usuario destinatario. Sin embargo, se encontró necesario aclarar en el texto de la resolución en el artículo 6, que los tiempos de entrega aplican independientemente del punto pactado o acordado para la entrega del objeto postal al usuario destinatario.

Por otra parte, COLFECAR propone metas para el indicador de porcentaje mínimo de objetos entregados en el tiempo de entrega para los ámbitos local y nacional que inician con valores inferiores a los propuestos por la CRC. Al respecto, esta Comisión no acoge dicha propuesta por cuanto las cifras iniciales (primer año) de las metas planteadas por la CRC reflejan la realidad en la prestación del servicio. A partir del primer año, la regulación propende por un mejoramiento continuo en la prestación de los servicios de mensajería expresa.

En cuanto a la observación de Servicios Postales Nacionales, referida a la negociación de los tiempos de entrega para los servicios de mensajería expresa que tienen como fin la distribución de objetos postales masivos, se advierte que la misma será suprimida del artículo 6, dado que no es posible que las partes acuerden eliminar o disponer de una característica esencial del servicio de mensajería expresa. Así las cosas, la CRC aclarará en el artículo 6, que 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 establecida en la Resolución CRC 2567 de 2010.

Por otra parte, la CRC considera necesario señalar en el artículo 6 que para los casos en los cuales los usuarios remitentes soliciten la recolección a domicilio el objeto postal, el tiempo de entrega aplicable al servicio de Mensajería Expresa se cuenta a partir de dicha recolección por parte del operador postal.

Igualmente, la CRC precisa en el artículo 6 que para los operadores postales que presten el servicio de mensajería expresa en el ámbito internacional entrante, se considerará que el objeto postal es impuesto una vez finalicen las actividades aduaneras a cargo de la autoridad correspondiente.

Finalmente, se aclarará en el artículo 6 que 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. A manera de ejemplo, si un objeto postal ingresa al país por Bogotá D.C. y su destino corresponde también a dicho municipio el operador postal deberá aplicar el tiempo de entrega del ámbito local. Ahora bien, *v. gr.* si un objeto postal ingresa al país por Bogotá D.C. pero su destino es Medellín, se debe aplicar el tiempo de entrega del ámbito nacional.

Artículo 7. CONFIABILIDAD PARA EL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA

FENALCO

Este artículo trae una contradicción con el régimen de usuarios establecido en la Resolución 3038 “Por la cual se expide el régimen de protección de los derechos de los usuarios de los servicios postales”, cuyos artículos 9 y 15 establecen la seguridad de la red postal y la inviolabilidad de los envíos y el tratamiento de los objetos postales prohibidos, respectivamente. La expresión «el operador postal podrá examinar el contenido de los envíos» atenta contra la inviolabilidad de los envíos y además deja abierta la posibilidad de que el operador cumpla o no con dicha disposición.

Adicionalmente, dicho artículo establece una presunción muy peligrosa para los operadores, pues dispone que si el operador guarda silencio se presume que el objeto postal está en perfectas condiciones. Por lo anterior, se solicita eliminar la mencionada presunción.

EIDELMAN GONZÁLEZ

1. Se debe eliminar la posibilidad de inspección de los objetos postales enviados, esto no debe ser una obligación de la empresa postal, es una facultad que puede ejercer en ciertos casos, por ejemplo cuando se sospeche que se están llevando elementos prohibidos: drogas, químicos, armas, etc.

2. En ese sentido, no se le debe obligar a la empresa a examinar todos los objetos postales, antes de su envío, pues este requisito sería un despropósito operativo, de imposible cumplimiento y que generaría unos sobre costos, que harían el sector inviable.

3. Adicionalmente, el efecto por el cual si el operador postal guarda silencio, sobre el estado del objeto postal, el mismo se presume en buen estado, se considera que la construcción de esta presunción jurídica, no sólo es injusta e ilegítima para el sector, pues como se manifestó anteriormente obligaría al operador a revisar todos sus envíos lo cual financiera y operativamente es imposible.

4. En ese sentido, la presunción propuesta por la CRC, es una extralimitación de funciones, pues establece unos efectos jurídicos, que no fueron contemplados en la Ley 1369/2009.

TELEFÓNICA COLOMBIA

En el nuevo proyecto de resolución la fórmula del indicador del porcentaje (%) de objetos entregados en buen estado fue modificada al añadirle un nuevo componente que no fue incluido en la versión publicada en Septiembre de 2010.

La fórmula original se basaba en el cálculo de la proporción de los objetos postales en buen estado frente al número total de objetos postales enviados, con el objetivo de reflejar la confiabilidad en la entrega de estos objetos postales.

En la nueva versión de la fórmula del indicador, el número total de objetos postales enviados es acotado con el número total de los objetos postales perdidos, expoliados o averiados por fuerza mayor o caso fortuito.

Al introducir este cambio en la fórmula, el nuevo indicador probablemente va a tener resultados superiores a las metas establecidas por la Comisión, debido a que se restringe el indicador a medir la confiabilidad únicamente sobre los objetos postales entregados en buen estado y no sobre el

total de los objetos postales enviados. En la medida en que el nuevo indicador se encuentre muy cercano a los umbrales previstos por la regulación no se van a producir los suficientes incentivos para que las empresas postales revisen la eficiencia de sus procedimientos internos y eviten la pérdida o deterioro de los objetos postales masivos a su cargo.

Propone que la medición del porcentaje de la confiabilidad se mantenga sobre el número total de objetos postales enviados, tal como lo planteó la CRC en Septiembre de 2010.

COLFECAR

Indicadores de confiabilidad: Se propone para envíos individuales al cierre de 2012 del 95%, 97% al 2013 y 98% para el 2014 y para envíos masivos del 92% en 2012, 95% en 2013 y del 97% al cierre del 2014.

CLADEC

Teniendo en cuenta la operación logística de los agremiados, no es viable examinar el estado en que se reciben los envíos postales, pues prestan un servicio de transporte y no poseen personal técnico en infinidad de mercancías que los usuarios transportan a través de sus servicios.

Se solicita tener en cuenta que los envíos son recibidos en los puntos de entrega de los operadores postales y no el domicilio de los usuarios, por lo que no es posible aplicar la regulación de la CRC.

Si el operador postal no manifiesta que el estado del envío es defectuoso, estaría aceptando que está en buen estado y adicionalmente responder por su operación y estado.

Sobre el párrafo de este artículo y la fórmula para establecer el porcentaje de objetos postales entregados, se estaría entendiendo que sólo se admitirán objetos postales que hayan resultado averiados, perdidos, expoliados por fuerza mayor o caso fortuito, lo cual permite interpretar que no son daños causados por embalaje, características de las mercancías, daños ocultos entre otros y finalmente interpretar que los objetos en mal estado serían estos.

Respuesta CRC/ Teniendo en cuenta los comentarios de FENALCO, CLADEC y del señor EIDELMAN GONZALEZ, se procederá al ajuste del inciso 2° del artículo 7° de la resolución, en el sentido de indicar que los objetos postales se presumen entregados en buen estado. Así mismo, se hará remisión expresa al artículo 15 de la Resolución CRC 3038 de 2011, por la cual se expide el "Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios Postales", relativo al tratamiento de los objetos postales prohibidos. Así mismo, se eliminará la última parte del inciso del artículo 7, referente a que si el operador postal no manifiesta nada al respecto, se entenderá que recibió el objeto en perfectas condiciones, pues efectivamente se vería en la necesidad de revisar todos los objetos postales.

Frente a lo expresado por TELEFÓNICA en el sentido que los resultados de la nueva fórmula del indicador del porcentaje de objetos entregados en buen estado serían superiores a las metas establecidas por la Comisión, se precisa que esta Entidad efectuó nuevos cálculos con base en la información proporcionada por las empresas en el año 2010 y constató que al restringir el universo de objetos postales que se toman como base para tal medición, los resultados serían superiores a las metas, con lo cual se tendría un efecto inocuo sobre el mercado. Así las cosas, se acoge el comentario y en consecuencia se procederá a modificar las metas del indicador de porcentaje de objetos entregados en buen estado, tanto para los envíos individuales como para los envíos

masivos. En las nuevas metas fijadas en el artículo 7 se aumentan las cifras pero se conservan los incrementos del 5% entre las metas establecidas para cada año.

Por otro lado, TELEFÓNICA propone que la medición del porcentaje de la confiabilidad se mantenga sobre el número total de objetos postales enviados, tal como lo planteó la CRC en septiembre de 2010. Sobre este punto, se aclara que la modificación del indicador (frente a la propuesta de septiembre de 2010) obedeció a la necesidad de reconocer el hecho que los objetos postales se pueden perder, averiar o expoliar por fuerza mayor o caso fortuito, situaciones externas al operador postal, y por ende se delimita el universo de los objetos postales enviados. Por lo anterior, no se acoge el comentario.

Ahora bien, la CRC no acoge las propuestas de cifras efectuadas por COLFECAR, dado que no corresponden con la realidad del mercado y por ende no conllevan a que el mercado incorpore una mejora continua en los estándares de confiabilidad.

Finalmente, la CRC precisará en el texto de la resolución en el artículo 7 que los operadores de Mensajería Expresa excluirán de la medición del indicador de porcentaje de objetos entregados en buen estado a los objetos postales impuestos en el extranjero y con destino algún municipio de Colombia y viceversa, es decir los correspondientes a los ámbitos internacional entrante y saliente, por cuanto en estos ámbitos se presenta la participación de terceros operadores, es decir, de empresas diferentes al operador nacional que admite el objeto postal del usuario remitente o lo entrega al usuario destinatario en Colombia, con lo cual, de una parte, el control de la operación en el exterior no depende del operador nacional y por otra, se disminuye la precisión en la medición de las variables que hacen parte del indicador en razón a lo anterior.

Artículo 8°. GUÍA Y MODELO ÚNICO DE PRUEBA DE ENTREGA PARA EL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA

FENALCO

Sobre el campo “peso real del envío, expresado en gramos”, la Ley 1369/2009 trata en todas sus definiciones de «kilos» como unidad de medida. Las básculas utilizadas en los puntos de atención están programadas para establecer «kilos» y en los reportes de información que solicita la CRC no se exige la determinación de dicha información en gramos sino en kilogramos.

En cuanto a la variable “identificador alfanumérico del envío” se sugiere que no sea requisito el contenido alfanumérico en razón a que se requeriría que cada línea de servicio estuviera identificada con una letra diferente. Por otra parte la numeración de guías y facturas de venta debe corresponder a las directrices establecidas por la DIAN.

Frente al campo “Día en el cual se tiene programada la entrega al destinatario” se sugiere la supresión de ésta condición en razón a la diversidad de los tiempos para cumplir el servicio ya que dependen del destino y de otras variables como la fuerza mayor. De lo contrario, se sugiere que se cambie la condición por la de “para entregar”.

Adicional, es importante mencionar que las guías áreas son estándar a nivel mundial, es decir, localmente no se les puede hacer ninguna modificación a su contenido y puede suceder que en dichas guías no esté contenida la información requerida en el proyecto.

En relación con la inclusión de la “tarjeta de identidad” en la prueba de entrega, se deben revisar a fondo las implicaciones jurídicas de los envíos cuando los realizan menores de edad y se presenta algún problema.

Sobre la disponibilidad de la prueba de entrega, para los envíos de mensajería expresa que tenga como fin la distribución de objetos postales masivos, se debe ser coherente con los tiempos de entrega ya que en poblaciones lejanas no hay acceso a sistemas tecnológicos o Internet y se debe esperar a que lleguen al Centro de Acopio más cercano para su respectivo descargue y digitalización.

Adicionalmente, y tal como lo mencionamos arriba, los datos de la prueba de entrega que no están en la guía aérea no pueden ser incorporados por el operador ya que son establecidos por estándares internacionales.

SERVICIOS POSTALES NACIONALES

Dentro de los datos de la guía, adicionalmente a los expuestos, se debería incluir la declaración de aduana la cual dispone de la siguiente información: Descripción del contenido, tipo de envío si es regalo o una muestra de mercancía y su peso.

Respecto a los datos del destinatario (nombre o razón social, dirección, número de teléfono, ciudad de destino, país) no siempre se tiene la posibilidad de contar con el número del teléfono del destinatario pues es un dato que no se da con facilidad por criterios de privacidad y seguridad.

En cuanto al código postal debe ser un dato opcional para envíos internacionales, ya que no en todos los países se cuenta con un código postal claramente definido.

En relación con el plazo máximo para que las copias de las pruebas de entrega estén disponibles para consulta en la página Web, para el Ámbito Internacional Saliente no se podría asegurar el plazo de cuatro (4) días hábiles en un producto como EMS de la UPU ya que depende de la gestión que haga el operador del país de destino.

EIDELMAN GONZÁLEZ

1. El contenido de la prueba de entrega debería ser de libertad de los empresarios, establecer parámetros que limiten la libertad empresarial, son una extralimitación de funciones de la CRC, pues impone requisitos y mermas no contempladas en la Ley 1369/2009. Ejemplo de requisitos excesivos:

a. Momento en que se tiene planeada la entrega, esto implicaría tener una exactitud casi en segundos de tal situación, lo cual es imposible, adicionalmente, los tiempos de entrega están determinados por la Ley y no por la guía.

b. Incluir datos en la guía como: descripción del contenido, peso en gramos, identificación alfanumérica, código de barras, información para las PQRs en ese sentido se considera que esas características deben ser estipuladas de acuerdo a las prácticas empresariales, en ese sentido son de la total libertad empresarial.

c. Respecto de la prueba de entrega, no se establecen otros mecanismos de identificación de las personas que reciben el objeto postal, muchas personas no tienen los documentos de identificación.

d. Respecto de la prueba de entrega, requisitos como el espacio para las observaciones, intentos de distribución, motivos de devolución, etc. en ese sentido se considera que esas características deben ser estipuladas de acuerdo a las prácticas empresariales, en ese sentido son de la total libertad empresarial.

e. La prueba de entrega en papel limita, la posibilidad de pruebas electrónicas u otros mecanismos tecnológicos, en ese sentido la CRC no debe poner una tarifa legal probatoria a la entrega, pues los mecanismos de papeles por razones tecnológicas y de eficiencia son obsoletos.

f. La CRC estableció que la copia de la prueba debe entregarse en la página Web, en diferentes modalidades de tiempo (1, 2, y 4 días en mensajería expresa), sin embargo esta regulación va en contra del Artículo 32 de la Ley 1369/2009 y del CCA, dado que por ser constitutiva de un derecho de petición de información por parte del usuario, este debe regularse de acuerdo a las normas generales que establecen quince (15) días para dar respuesta a esos trámites.

Recordemos que el Estado en cabeza de la CRC establece límites, más por el contrario las empresas con el fin de seducir clientes harán lo posible por reducir esos tiempos.

CLADEC

Manifiesta que el servicio de mensajería expresa no en todos los casos usa las guías aéreas y van adheridas al objeto postal. Tratándose del servicio internacional no es correcto señalar que la guía es lo mismo que la prueba de entrega, la operación de los agremiados se maneja a través de tecnología de punta y no puede incorporar la información en los mismos formatos. Las pruebas de entrega van en formatos diferentes y en algunos casos en formato electrónico para que el usuario pueda hacer seguimiento a través de la página web del operador.

Sugieren que se revise el listado de los datos que deben contener la guía y la prueba de entrega. Para el formato internacional, la información que la CRC ha incorporado no es posible de ser incluida, dado que las guías aéreas se identifican con un formato de código de barras, impresas en el exterior, bajo un formato pro forma con estándares internacionales y no contemplan la información que la CRC establece.

De otra parte, señalan que los operadores de servicios postales no pueden incluir dentro de la guía el valor asegurado del envío, toda vez que los operadores en Colombia no aseguran los envíos de sus usuarios pues no están autorizados por la Superintendencia Financiera para tales efectos.

Sugieren revisar las disposiciones aplicables a la mensajería expresa internacional, pues la regulación materia de la propuesta desconoce toda la operatividad que rige en este sector, que se extiende a más de 220 países con estándares de operación diferente y que no son susceptibles de ser modificados para procesos entrantes y salientes.

Manifiestan que los detalles de la entrega y la entrega de copias adicionales de la guía generan costos para el operador postal, que deberán estar con cargo a la tarifa del servicio y que esto debe estar expresamente señalado en la resolución.

En términos generales, solicitan para los detalles de entrega de los envíos que se entregan en el exterior y se han originado en Colombia, que la CRC indique cómo procederá la prueba de entrega, los tiempos de cumplimiento, las reclamaciones, la medición de los estándares de calidad, las no entregas, etc.

COLFECAR

Por razones de responsabilidad legal, se debe excluir de la guía y de la prueba de entrega la posibilidad de registrar "número de tarjeta de identidad".

El código postal debe ser opcional, mientras el Operador Postal Oficial efectúa la implementación y la divulgación a los demás operadores.

Con respecto al proceso de entrega, el numeral 2.3 del Artículo 3°, de la Ley 1369/2009, establece que la prueba de entrega es la constancia de la fecha, hora de entrega e identificación de quien recibe, no exige firma ni nombre legible.

Frente a la casilla de "observaciones sobre la entrega", se considera que si el objeto presenta deficiencias, el remitente no lo recibe y es causa de reclamo y/o indemnización. Además plantea el argumento según el cual se permite que quien recibe así el objeto esté en buenas condiciones de embalaje, abra el envío y se retracte de recibirlo, dejando al mensajero en entre dicho que realizó la entrega.

Señala que se requiere aclarar lo relativo a la copia de la guía a partir del mismo día de la recepción del objeto postal, dado que las operaciones en línea y tiempo real, son escalables según la infraestructura y cobertura del operador postal, resultando económicamente inviable implementar una plataforma tecnológica que permita cumplir esta exigencia para el 100% de los envíos recibidos y procesados en el día. Es posible al día siguiente de la imposición local o al segundo día expedir un reporte escrito de la trazabilidad del envío, más no de la guía como tal.

Teniendo en cuenta las consideraciones antes expuestas, el proceso de digitalización es igualmente escalable regionalmente y se surte una vez haya concluido el ciclo de entrega o devolución, que debe ser concordante con los parámetros de tiempos de entrega ya descritos de D+n, por tanto, la disponibilidad de la Prueba de Entrega en forma digital, deberá ser D+n+2.

SERVIREPARTO

Manifiesta que el modelo único para las pruebas de entrega establecido en la Ley 1369/2009, surgió de la necesidad de unificar las formas disímiles impuestas por los grandes usuarios. Por razones de interconexión, se hace necesaria la estandarización de tamaños y contenidos para evitar la dificultad de digitalización, por lo que la libertad de negociación del contenido de las pruebas de entrega, desconocen el espíritu del legislador y no hay cabida a convenios o avenimientos con los usuarios sobre el particular. Sugieren a la CRC adoptar como modelo único un formato diseñado por la empresa.

Con respecto al tamaño de la guía y modelo único de prueba de entrega, advierte que las dimensiones propuestas por SERVIREPARTO de 14 cms de ancho por 7 cms de largo con doble

cavidad, responde al requerimiento de la regulación materia de la presente propuesta, anulando fórmulas disímiles que hacen engorroso el trámite para los repartidores.

Solicita a la CRC regular el tamaño y contenido de las pruebas de entrega, en aras de la estandarización de la misma y eliminar cualquier posibilidad de negociación o convenio sobre el particular.

TELEFÓNICA COLOMBIA

Con el objetivo de garantizar una adecuada verificación de la entrega del objeto postal, se considera relevante que la CRC establezca en la guía y modelo único de prueba de entrega para el servicio de mensajería expresa masiva y/o especializada la siguiente obligación, que fue incluida en la primera versión del proyecto de resolución publicada en septiembre de 2010: *“..Si al cabo de un (1) día hábil después de haber expirado el plazo para el suministro de la copia de la prueba de entrega, la misma no es recibida y si ésta no consta en la página web del operador de servicios postales, se considerará que el objeto postal se ha perdido y el usuario podrá iniciar los respectivos trámites de reclamación y/o indemnización establecidos en el Artículo 32 de la Ley 1369 de 2009...”*

Respuesta CRC/ Respecto a lo manifestado por FENALCO relativo a la tarjeta de identidad como documento de identificación de los usuarios, es preciso advertir que la Resolución CRC 3038 de 2011 “Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales” señala en su artículo 13.5, que es obligación de los usuarios postales identificarse ante el respectivo operador postal con su “tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería ó pasaporte como requisito previo a la expedición de la prueba de admisión, de la prueba de entrega o de la guía”. Lo cual quiere decir que la regulación reconoce que un usuario de los servicios postales puede ser una persona menor de edad, cuyo documento de identidad corresponde a la tarjeta de identidad.

En lo referente al comentario de FENALCO, para que se reemplace la palabra “gramos” del texto “peso real del envío, expresado en gramos”, por “kilo” como unidad de medida, el mismo es acogido, y por ende en el artículo 8 de la resolución se deja en libertad al operador postal para que registre la unidad de medida del peso en la guía según sus prácticas operativas. De otra parte, se acoge la solicitud de FENALCO para que de la expresión “Identificador alfanumérico único del envío” se elimine la connotación de “alfanumérico” y en consecuencia quedará “identificador único del envío”, dado que se restringe la libertad de las empresas para codificar las guías según sus mejores prácticas operativas.

Por otro lado, no se acoge la observación de FENALCO para que del formato de la guía se elimine el campo “Día en el cual se tiene programada la entrega al destinatario”, en razón a que el regulador entiende que el usuario debe conocer la fecha de entrega de los objetos postales ya que el operador postal le ofrece un servicio con determinado tiempo de entrega. Lo anterior sin perjuicio del entendimiento por parte de la CRC respecto de la existencia de factores exógenos al operador (como por ejemplo caso fortuito o fuerza mayor), que puedan afectar la entrega del objeto postal en el tiempo programado para la entrega.

De otra parte, Servicios Postales Nacionales solicita la inclusión en la guía del campo “declaración de aduana”, que contiene la siguiente información: la descripción del contenido, el tipo de envío si es regalo o una muestra de mercancía y su peso. Al respecto, la propuesta de la CRC en el artículo

8 incluye los campos para el registro del “peso” y de la “descripción del contenido” cuya definición concuerda con lo propuesto por SPN. En suma, no es pertinente acoger el comentario.

Respecto a la discrecionalidad en la inclusión del código postal en la guía en el caso del ámbito internacional saliente (Servicios Postales Nacionales), al analizar dicha observación a la luz de las estadísticas de la Unión Postal Universal se evidencia que alrededor de 120 países utilizan los códigos postales como parte de sus sistemas de entrega³, eventualmente un país destino de un objeto postal podría no utilizarlos. Así las cosas, se precisará en el texto de la resolución en el artículo 8 que el código postal se deberá diligenciar siempre y cuando esté implementado en el país de destino. En caso contrario, el operador postal deberá constancia en la guía.

Frente al comentario de SPN en el cual manifiesta que no siempre se tiene la posibilidad de contar con el número del teléfono del destinatario pues es un dato que no se da con facilidad por criterios de privacidad y seguridad, la CRC incluye un párrafo en el artículo 8 en el sentido de indicar que si el usuario remitente del objeto postal desconoce algún dato del usuario destinatario deberá dejar constancia de ello y en ese caso no será necesario diligenciar el campo de la guía a que haya lugar.

De otra parte, respecto de la observación de SPN en la cual afirma que en relación con el plazo máximo para que las copias de las pruebas de entrega estén disponibles para consulta en la página Web, para el Ámbito Internacional Saliente no se podría asegurar el plazo de cuatro (4) días hábiles en un producto como EMS de la UPU, ya que depende de la gestión que haga el operador del país de destino, la CRC manifiesta que lo anterior no tiene aplicabilidad para el Operador Postal Oficial que preste el servicio de mensajería expresa en el ámbito internacional saliente, en razón al ajuste efectuado al artículo 1° de la resolución, en el que se excluyó a dicho operador de la aplicación del presente régimen en razón a que se rige por las disposiciones de la UPU.

En lo referente a la solicitud del señor EIDELMAN GONZÁLEZ sobre que la guía y la prueba de entrega sea libertad de los empresarios, se recuerda que el numeral 8° del artículo 20 de la Ley 1369 de 2009, expresamente le atribuyó a esta Comisión la facultad para establecer un modelo único de prueba de entrega, con los motivos de devolución. Adicionalmente, con el objetivo de unificar la información puesta a disposición de los usuarios de los servicios postales y se brinde transparencia a los mismos, la Comisión considera pertinente que la prueba de entrega contenga algunos elementos mínimos que permitan establecer las condiciones en las cuales se prestan los servicios de mensajería expresa y sean un soporte para la protección de los derechos de los usuarios. En esa medida, campos como “espacio para las observaciones”, “intentos de distribución” y “motivos de devolución” se consideran necesarios para la adecuada descripción de las condiciones en las cuales se presta el servicio de mensajería expresa. En síntesis, no se acogen los comentarios planteados en esta materia.

Por otra parte, en relación con la observación del señor EIDELMAN GONZÁLEZ en el sentido de que no se establecen otros mecanismos de identificación de las personas que reciben el objeto postal, porque muchas no tienen los documentos de identificación, la CRC no puede desconocer que los documentos de identificación son indispensables para que los cuales los colombianos pueden identificarse en todos los actos civiles, políticos, administrativos y judiciales de conformidad con las normas vigentes, de manera que se mantiene este requisito para los usuarios remitentes de los objetos postales y por consiguiente no se acoge el comentario.

³ Información tomada de la página web <http://www.upu.int/en/resources/postcodes/looking-up-a-postcode.html>

En lo que se refiere a la observación del señor EIDELMAN GONZÁLEZ sobre que no se establezca plazo para que las pruebas de entrega estén disponibles en las páginas Web y por el contrario dicho límite corresponda al de un derecho de petición, esta Comisión, como fruto del estudio de las condiciones de prestación de los servicios postales expresos y acorde con las disposiciones de la Ley 1369 de 2009, manifiesta que una de las principales características de este tipo de servicios lo constituye la celeridad con la cual los mismos son prestados. Igualmente, los servicios postales expresos se caracterizan por el rastreo, el cual tiene como elemento fundamental la inclusión de la prueba de entrega. Estos dos (2) elementos en conjunto (celeridad y rastreo) no admiten plazos como los sugeridos por el señor EIDELMAN GONZÁLEZ, y dado lo anterior, no se acoge la observación.

En cuanto al comentario de CLADEC para que no se incluya el valor asegurado del envío, la CRC aclarará en la resolución en el artículo 8, que aplica para los casos en los que haya lugar.

Respecto al comentario de CLADEC en el sentido que no siempre la guía y la prueba de entrega coinciden en un mismo documento, se acoge tal comentario y por lo tanto se eliminará el texto del artículo 8 que “El documento utilizado para la guía será el mismo utilizado para la prueba de entrega” y se incluirá una disposición que indique que los Operadores de Mensajería Expresa expedirán la cantidad de copias tanto de la guía como de la prueba de entrega que consideren necesarias para la prestación del servicio, sin perjuicio del cumplimiento de las demás disposiciones relativas tanto a la guía como a la prueba de entrega contenidas en la Resolución CRC 3038 de 2011.

Frente al comentario de CLADEC en el que expresa que los detalles de la entrega generan costos para el operador postal que deberán estar con cargo a la tarifa del servicio y que éste debe estar expresamente señalado en la resolución, la CRC recuerda que el artículo 12 de la Ley 1369 de 2009 establece que los operadores de servicios postales que presten servicios distintos a aquellos pertenecientes al Servicio Postal Universal, podrán fijar libremente las tarifas que cobran a sus usuarios por la prestación de sus servicios, con excepción de los servicios de mensajería expresa que tengan como fin la distribución de objetos postales masivos. En conclusión, los operadores postales deberán cumplir la normatividad de calidad con independencia de la tarifa que cobren a los usuarios por la prestación de sus servicios.

Por otra parte, a partir de la observación de CLADEC en el sentido que la información contenida en las guías y en las pruebas de entrega no se ajustan a la operación de sus empresas afiliadas, la CRC precisará en el texto de la resolución en el artículo 8 que los operadores postales que presten el servicio de mensajería expresa en el ámbito internacional entrante, una vez finalizadas las actividades aduaneras a cargo de la autoridad correspondiente, deben garantizar que una guía esté adherida al objeto postal y deberán expedir una prueba de entrega al usuario destinatario. La guía podrá ser la misma guía de origen o eventualmente, si existe interconexión entre la empresa internacional y el operador de Colombia, éste último podrá adherir al objeto postal su propia guía.

En relación con el comentario de COLFECAR sobre el espacio para observaciones de quien recibe el objeto postal referidas al estado del mismo, es importante anotar que las únicas observaciones posibles no son las referidas a la deficiencia del objeto. En consecuencia, se procederá con el ajuste del texto de la resolución en el artículo 8, el cual se elimina el texto “referidas al estado del mismo” y quedará de la siguiente forma: “Espacio para observaciones de quien recibe el objeto postal”.

COLFECAR se refiere a que la prueba de entrega no exige firma ni nombre legible. Al respecto, la CRC en reconocimiento a lo establecido al respecto por el numeral 2.3 del Artículo 3 de la Ley 1369 de 2009, acoge parcialmente tal comentario y ajusta el texto de la Resolución en el sentido de eliminar del contenido mínimo de la prueba de entrega la firma de la persona que recibe el objeto postal.

Por otro lado, COLFECAR manifiesta que el Código Postal debe ser opcional mientras el Operador Postal Oficial efectúa la implementación y divulgación. La CRC no acoge esta solicitud, dadas las políticas del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para garantizar la implementación del código postal en todo el país.

Si bien el comentario de SERVIREPARTO se efectuó bajo el marco del servicio de mensajería especializada, se analiza el mismo por cuanto se considera que aplica también para el servicio de Mensajería Expresa, dado que la facultad de fijar el modelo de prueba de entrega no se limita a ningún servicio en particular. Así las cosas, si bien en una primera instancia la CRC interpretó que la connotación de “único” que le da la Ley al modelo de pruebas de entrega “es uno sólo” y plasmó dicho entendimiento en la propuesta publicada en el año 2010, con base en los comentarios sectoriales recibidos, se observó que por el momento no era necesario fijar ni un tamaño específico para el formato ni un tamaño mínimo de letra, en la medida que dichos aspectos no constituyen específicamente factores de calidad. En razón de lo anterior, se propuso adoptar elementos mínimos que deberá contener el formato único de prueba de entrega, conservando de esa manera la transparencia y los criterios mínimos para la unificación de la información que se brinde a los usuarios de los servicios postales. Por lo anteriormente expuesto, se mantendrán los criterios propuestos en esta materia.

Por otro lado, la CRC considera importante señalar que si el usuario remitente del objeto postal desconoce algún dato del usuario destinatario deberá dejar constancia de ello y en ese caso no será necesario diligenciar los campos de la guía a los que haya lugar.

Por último, en lo que respecta al comentario de TELEFÓNICA en relación con la inclusión de la disposición en la cual se indica que si al cabo de un (1) día hábil después de haber expirado el plazo para el suministro de la copia de la prueba de entrega, la misma no es recibida y si ésta no consta en la página web del operador de servicios postales, se considerará que el objeto postal se ha perdido (que se efectuó bajo el marco del servicio de mensajería especializada, pero que se analiza por cuanto se considera que el mismo aplica para el servicio de mensajería expresa, dado que en el documento del mes de Septiembre de 2010 tal disposición se incluyó para mensajería expresa), considera la CRC que no es necesario exigir tal obligación porque no es posible presumir que en todos los casos en los cuales la prueba de entrega no haya sido dispuesta en la página web del operador el objeto postal se ha perdido. No obstante, es indiscutible el mandato previsto en el artículo 11 según el cual las pruebas de entrega deben estar disponibles en las páginas web de las empresas postales de conformidad con lo previsto en dicha regla.

Artículo 9°. MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN PARA LOS SERVICIOS DE MENSAJERÍA EXPRESA

FENALCO

El artículo 10 establece unos eventos determinados en los que se debe establecer el motivo de devolución, sin incluir el tema de envíos masivos y devoluciones en volumen.

El envío masivo se caracteriza porque si bien es cierto su contenido es de alta importancia como todo envío, la valoración para efectos de reclamaciones que el cliente pretenda iniciar, por imposibilidad de entrega, debe hacerse teniendo en cuenta que son objetos postales enviados en cantidad lo cual hace que sean diferentes a los envíos de otra índole en los cuales si es trascendental la calidad de los mismos. Y en el momento de una devolución, el proceso no debería ser tan dispendioso como el que la norma pretende imponer con los envíos de otra categoría, precisamente porque la entrega de los envíos masivos es bastante compleja por la cantidad.

Respecto del motivo «dirección errada» del numeral 10.5, se sugiere que se diferencien los criterios de dirección errada y dirección no existente, ya que operativamente es diferente cuando se devuelve por uno o el otro motivo.

EIDELMAN GONZÁLEZ

Se considera que la tipología de los motivos devolución se debe dejar a la libertad empresarial, para que la compañía de acuerdo a sus políticas de calidad interna, genere las mejores prácticas y determine las clasificaciones que dentro de su saber empresarial considere la más adecuada, para prestar y mejorar día a día su servicio.

CLADec

Respecto a los operadores de mensajería expresa internacional, el contenido de este artículo es inoperable y los detalles de la entrega pueden no estar disponibles como lo establece la regulación. Las exigencias previstas en este artículo están contenidas en la trazabilidad publicada en la página Web y no en la prueba de entrega.

SERVICIOS POSTALES NACIONALES

La enunciación de estos motivos es taxativa, o se podrían aludir diferentes motivos de devolución a los enunciados, teniendo en cuenta que en la actualidad SPN cuenta con doce (12) motivos de devolución.

SERVIREPARTO

Solicita que se revisen los conceptos de DESCONOCIDO y NO RESIDE, pues ambos se traducen en la ausencia del destinatario y bien pueden resumirse en un sólo concepto que involucre la inexistencia del titular.

Respuesta CRC/ En respuesta a la observación de FENALCO en cuanto a que los motivos de devolución establecidos no tienen en cuenta los envíos masivos, esta Comisión manifiesta que tal aspecto fue analizado en el documento soporte a la propuesta regulatoria publicada en el mes de septiembre de 2010, evidenciando que los motivos de devolución actualmente utilizados por los operadores postales de mensajería expresa que tiene como fin la distribución de objetos postales masivos, corresponden a los fijados por la CRC y por tanto son plenamente aplicables al servicio de mensajería masiva.

En complemento a la respuesta anterior, los motivos de devolución contemplan la opción de “otros” en la que pueden incluirse causales no contempladas en las demás opciones siempre que se especifique su descripción.

En relación con la sugerencia de FENALCO orientada a que se diferencien los criterios de dirección errada y dirección no existente, ya que operativamente es diferente y, de SERVIREPARTO para que se revisen los conceptos de “desconocido” y “no reside” (que se efectuó bajo el marco del servicio de mensajería especializada pero que se analiza en razón a que aplica para el servicio de mensajería expresa), se reitera que los motivos de devolución deben corresponder a las normas internacionales, específicamente a las de la Unión Postal Universal (UPU), las cuales han instaurado los siguientes: Desconocido, Rechazado, Se mudó, No reclamado, Dirección insuficiente y Otros. En conclusión, esta entidad está dando cumplimiento al mandato ordenado por el legislador y no acoge las observaciones de FENALCO y SERVIREPARTO.

En respuesta al comentario del señor EIDELMAN GONZÁLEZ y de SPN (que se efectuó bajo el marco del servicio de mensajería especializada pero que, como se anotó en los párrafos que anteceden, se analiza en razón a que aplica para el servicio de mensajería expresa), la CRC recuerda que el numeral 8 del artículo 20 de la Ley 1369 de 2009 estatuye como función regulatoria de la CRC **establecer el modelo único para las pruebas de entrega, con los motivos de devolución de acuerdo con normas internacionales (NFT)**, por lo tanto es indiscutible la competencia de esta Comisión para regular sobre el particular y no se trata de un tema que pueda determinarse según la libertad y prácticas empresariales, porque se estaría desconociendo lo ordenado por el legislador. En conclusión, no se acogen los comentarios.

En este punto también es importante recordar que en el documento soporte a la propuesta regulatoria publicada en el mes de septiembre de 2010, del análisis de los motivos de devolución se concluyó que no existe homogeneidad entre los motivos de devolución establecidos por cada uno de los operadores postales, encontrándose que como fruto de dicha heterogeneidad, la existencia de treinta y un (31) motivos de devolución (que corresponden a motivos de devolución agrupados en virtud de la similitud o igualdad en su definición), por lo tanto las mejores prácticas en la materia fueron recogidas en el proyecto de resolución. En consecuencia, la propuesta de la CRC es acorde con el mandato del legislador de fijar los motivos de devolución de acuerdo con normas internacionales, que corresponden a las de la Unión Postal Universal (UPU).

Por último, en cuanto al comentario de CLADDEC en el sentido que los motivos de devolución no se ajusta a la operación internacional de sus empresas afiliadas, esta Comisión manifiesta que como parte del proyecto regulatorio, en el transcurso del año 2010, se requirió información a algunas empresas afiliadas a CLADDEC, sobre los motivos de devolución utilizados por las compañías agremiadas. De la confrontación entre aquellos y los establecidos por la CRC, se concluye una concordancia entre los motivos de devolución.

Artículo 10°. INTENTOS DE ENTREGA

FENALCO

Se sugiere la eliminación de la frase “siempre tendrá que realizar la entrega en el domicilio del destinatario” ya que algunos operadores realizan la entrega de los objetos postales en sus oficinas o puntos de atención.

En cuanto a: «(...) El mismo debe indicar la manera de obtener el envío y debe contener al menos la siguiente información:

(...) Identificación del remitente»

Se sugiere no incluir los datos del remitente en el documento de intento de entrega en razón a que en el contenido del aviso se le informa al destinatario que tiene un envío a su nombre, disponible en una oficina determinada.

En el caso de envíos masivos no es razonable dejar un aviso de intento fallido de entrega sino que se maneje como una devolución inmediata.

CLADEC

Manifiesta que en la práctica la operación internacional es tan rígida que no permite dar cumplimiento al proyecto de regulación materia de esta propuesta. Adicionalmente, los costos que implica la nueva regulación serán a cargo de los usuarios y la regulación debe señalarlo así.

La regulación de la CRC no puede desconocer la reglamentación aduanera colombiana.

SERVICIOS POSTALES NACIONALES

En vez de colocar la identificación del remitente, se debería colocar el número de la guía o envío. Escribir información del remitente genera más posibilidades de error. El mismo principio aplicaría para la fecha hasta la cual se conservará el objeto postal en la oficina indicada, pues esto llevaría al posible cálculo errado por parte del distribuidor.

Respuesta CRC/ Frente a lo manifestado por FENALCO respecto a que se elimine la frase “siempre tendrá que realizar la entrega en el domicilio del destinatario”, la CRC acoge tal observación y ajusta el artículo 10 de la resolución, en razón a que con la inclusión de tal disposición se podría desconocer una práctica empresarial que beneficia a los usuarios. Asimismo, la CRC entiende que la “entrega personalizada” implica la entrega del objeto bien sea en las oficinas o puntos de atención del operador o en el domicilio del usuario destinatario. Este hecho implica que tales situaciones deben cumplir con las obligaciones a que haya lugar en cada caso. igualmente, es oportuno aclarar que independientemente de si la entrega se efectúa en la oficina del operador o en el domicilio del destinatario siempre deberá existir prueba de entrega y rastreo.

No obstante, dado que lo anterior se relaciona con el tiempo de entrega, en este punto es importante recordar que la CRC aclarará el texto del artículo 7° “Tiempo de entrega para el servicio de mensajería expresa” en el sentido que los tiempos de entrega aplican independientemente del punto pactado o acordado para la entrega del objeto postal al usuario destinatario.

En cuanto a la observación de FENALCO para que no se incluya el campo de los “datos del remitente” en el aviso que le informa al destinatario que tiene un envío a su nombre, no se encuentra procedente acceder a tal solicitud, en la medida en que el mismo es fundamental para garantizar que los usuarios destinatarios conozcan las condiciones bajo las cuales se les está prestando un servicio, una de las cuales corresponde al conocimiento del nombre del remitente. En suma, no se acoge el comentario y se mantiene el campo bajo análisis.

En lo referente a la solicitud de FENALCO para que en los envíos de objetos postales masivos se elimine el aviso del intento de entrega, no se acoge tal solicitud porque tal aspecto fue considerado como una variable del cálculo de la tarifa mínima establecida en la Resolución CRC 2567 de 2010.

En lo que se refiere a la afirmación de CLADEC en cuanto a que la operación internacional es tan rígida que no permite dar cumplimiento a lo estipulado en los intentos de entrega, la CRC ajustará el texto de la regulación, aclarando en el artículo 10 que los operadores postales podrán efectuar los intentos de entrega que consideren necesarios, hasta lograr la entrega del objeto postal al destinatario registrado en la guía, por ello en cada intento de entrega deberán dejar en el domicilio del destinatario un documento en el que informe que tuvo lugar el mismo. En este punto es importante recordar que la tarifa cobrada al remitente en la mensajería individual debe incluir hasta dos (2) intentos de entrega. Cualquier servicio adicional puede ser cobrado aparte.

En relación al comentario de CLADEC en el sentido que los costos que implica la nueva regulación estarán a cargo de los usuarios, se recuerda que el artículo 12 de la Ley 1369 establece que los operadores de servicios postales que presten servicios distintos a aquellos pertenecientes al Servicios Postal Universal, podrán fijar libremente las tarifas que cobran a sus usuarios por la prestación de sus servicios, con excepción de los servicios de mensajería expresa que tengan como fin la distribución de objetos postales masivos. Así las cosas, los operadores postales deberán cumplir la normatividad de calidad con independencia de la tarifa que cobren a los usuarios por la prestación de sus servicios.

De otra parte, no es viable dar respuesta puntual a la observación de CLADEC en relación al desconocimiento de la reglamentación aduanera ya que en su comentario no hace referencia concreta a qué disposiciones de dicha reglamentación, desconoce la CRC.

En relación con el comentario de Servicios Postales Nacionales, en relación con la identificación del remitente (que se efectuó en el marco del servicio de mensajería especializada, se analiza por cuanto aplica para el servicio de mensajería expresa), la CRC reitera que la misma es necesaria para efectos de la aplicación del Régimen de Protección a los Usuarios, y por lo tanto es imprescindible su utilización. Adicionalmente, en el artículo 10 se acoge el comentario en relación con la utilidad de incluir el número de la guía.

Respecto de la segunda parte del comentario de SPN, relacionado con el posible cálculo errado de la fecha hasta la cual se conservará el objeto postal en la oficina indicada, esta Comisión considera que no hay lugar a equívocos en la interpretación de la misma. Es así como según lo establecido en el artículo 18 de la resolución, la fecha hasta la cual se conservará el objeto postal **corresponde a treinta (30) días calendario, a partir de la fecha del último intento de entrega (NFT).**

Por otra parte, la CRC precisará en el texto de la resolución en el artículo 10, que las disposiciones sobre los intentos de entrega se excluirán a los envíos internacionales salientes, y adicionalmente que en lo que se refiere al ámbito internacional entrante, los operadores postales que presten este servicio de mensajería expresa, una vez finalizadas las actividades aduaneras a cargo de la autoridad correspondiente, deben cumplir las disposiciones relativas a los intentos de entrega.

Por último, la CRC precisa que, en aras de fomentar la apropiación del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones por parte de las empresas, el documento en el cual se informe al usuario destinatario que tuvo lugar un intento de entrega del objeto por parte del operador postal, podrá entregarse por medios físicos o electrónicos.

Artículo 11°. RASTREO EN EL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA

FENALCO

Respecto a que *“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 o superior. Los operadores deberán registrar en su sistema de rastreo electrónico, la ocurrencia de por lo menos, los siguientes eventos: Depósito en el punto de recepción/recolección en el domicilio”* se considera que no debe hablarse de depósito sino de admisión, ya que el término “depósito” puede prestarse para la confusión con un contrato de tal categoría más no con uno de transporte como el que realmente se genera al recibir el envío.

En cuanto a la obligación de registro de la entrada y la salida del sitio en donde se realice el trámite aduanero en el caso de envíos internacionales salientes, se considera que este punto no aplica puesto que la entrega la realiza es el operador internacional.

Por otro lado, se sugiere que la información no se realice envío por envío, sino un informe general detallado de las novedades que vayan ocurriendo y que afecten los tiempos de entrega. Ej: vehículo devuelto por derrumbe.

Por otra parte, respecto al tiempo de respuesta para las solicitudes de informes acerca de los envíos para los cuales no exista ningún registro electrónico, se sugiere ampliar el plazo a tres (3) días hábiles, previendo las fallas de comunicación o tecnológicas.

SERVICIOS POSTALES NACIONALES

Considerando que el rastreo es el elemento realmente innovador de la mensajería expresa que trae la Ley frente al servicio de mensajería especializada, no se entiende la justificación que la característica de rastreo no coincida en un todo en la distribución de objetos postales masivos y de los que no lo son. No contar con el rastreo sólo tiene sentido cuando para el usuario remitente no agrega ningún valor contar con esas características y en esos casos tiene como opción el servicio de correo.

EIDELMAN GONZÁLEZ

1. La forma, tecnología y eventos registrables, dentro del rastreo deben ser para libertad de las empresas, para que ellas determinen estas variables de acuerdo a su experiencia empresarial y sea el mercado quien presione un mejoramiento diario, a una norma regulatoria.
2. El plazo de 2 días para la entrega de información de rastreo, sin embargo esta regulación va en contra del Artículo 32 de la Ley 1369/2009 y del CCA, dado que por ser constitutiva de un derecho de petición de información por parte del usuario, este debe regularse de acuerdo a las normas generales que establecen quince (15) días para dar respuesta a esos trámites.
3. Se considera que la CRC no estableció una regla de rastreo para la mensajería expresa, situación que genera un arbitraje regulatorio, y por lo tanto una falla del mercado, que por el contrario es una obligación de la CRC evitar estas enfermedades económicas.

CLADEC

Según la reglamentación aduanera, los operadores postales deben gestionar operación aduanera para los envíos que ingresan y salen del país.

Para el caso del rastreo, sugieren verificar alguna página web de algún agremiado e identificar los puntos de chequeo que se tienen por red internacionalmente.

Manifiestan que los sistemas de red de los agremiados interactúan con el resto del mundo y la modificación del sistema de chequeo no puede ser cambiado en función exclusivamente de Colombia, pues de esta forma, dejaría de pertenecer a la red internacional.

COLFECAR

El reporte de trazabilidad, estará disponible, en algunos casos, en la medida del proceso y en otros a inicio del día con respecto al cierre del día anterior, conforme al nivel de sistematización que tenga el operador.

Respuesta CRC/ Se acoge el comentario de FENALCO para que en el texto “Depósito en el punto de recepción/recolección en el domicilio” se cambie la expresión “depósito” por “admisión”. En consecuencia, se ajusta el artículo 11 de la resolución.

En lo referente a la sugerencia de FENALCO en el sentido que la información materia de rastreo no se realice envío por envío, sino un informe general detallado de las novedades que vayan ocurriendo y que afecten los tiempos de entrega, la Comisión encuentra que Ley 1369 de 2009 estipula que esta característica se refiere al seguimiento del curso del envío, connotación de naturaleza individual, por ello no se acoge el comentario.

En relación con el comentario del señor EIDELMAN GONZÁLEZ sobre que la determinación del rastreo debe ser una potestad de los operadores, la CRC no acoge tal comentario, por cuanto se deben establecer unos puntos mínimos que permitan efectuar el seguimiento a los objetos postales. A partir de tal disposición, las empresas son libres de implementar otras tecnologías o herramientas que consideren necesarias.

De otra parte, se precisa que el establecimiento de las obligaciones asociadas al rastreo, no generan una falla de mercado (monopolio, posición dominante, etc.) que altere el equilibrio competitivo del mercado, por el contrario, se está dando cumplimiento a lo dispuesto en el literal e) del numeral 2.3 del artículo 3 de la Ley 1369 de 2009, según el cual una de las características que permiten diferenciar el servicio de mensajería expresa de los demás servicios postales es precisamente el rastreo, por tal razón la CRC encontró la necesidad de establecer disposiciones regulatorias sobre este aspecto, que permitan a los usuarios materializar su derecho de hacer seguimiento al curso de su envío desde que lo recibe el operador postal hasta su entrega, por tal razón esta Comisión no acoge dicho comentario.

En cuanto a la afirmación de COLFECAR en el sentido que la información del rastreo estará conforme al nivel de sistematización del operador, la CRC precisa que independientemente de la tecnología utilizada por el operador, el usuario tiene el derecho de conocer el movimiento real del objeto a través de la redes postales, por ello, la regulación propende porque el servicio de

mensajería expresa disponga de un sistema de rastreo con altos estándares de calidad, que en este caso se refiere a la prontitud en la disposición de la información del rastreo a los usuarios.

De otra parte, Servicios Postales Nacionales afirma que no se entiende la justificación dada a que la característica de rastreo no coincida en un todo en la distribución de objetos postales masivos y de los que no lo son. Al respecto, la CRC no puede desconocer las diferencias existentes entre los servicios individuales y los masivos, razón por la cual se establecen unos puntos de rastreo para los primeros y otros puntos para los segundos. Por otra parte, no se puede interpretar que la regulación permita la disponibilidad o no de tal característica, que es esencial del servicio de mensajería expresa. En otras palabras, no es posible pactar la existencia o no del rastreo. La libertad de negociación de los puntos de rastreo se basa en la presencia del rastreo a través de unos puntos mínimos, a partir de los cuales los operadores postales y los grandes impositores están en libertad de negociar puntos adicionales. De manera complementaria, los puntos mínimos de rastreo para la Mensajería Expresa que tiene como fin la distribución de objetos postales masivos fueron considerados como una variable del cálculo de la tarifa mínima establecida en la Resolución CRC 2567 de 2010.

En lo referido a las observaciones de FENALCO y CLADDEC, esta Comisión considera que cualquier incidente ocurrido en el trámite aduanero deberá ser conocido por el operador postal, quién a su vez deberá efectuar los registros del caso para que el usuario cuente con la información oportuna. Si la autoridad aduanera no suministra la información precisa, el operador postal deberá informar lo correspondiente.

Por otro lado, respecto al tiempo de respuesta para las solicitudes de informes acerca de los envíos de los que no exista ningún registro electrónico, FENALCO solicita que dicho término sea ampliado a tres (3) días hábiles, previendo las fallas de comunicación o tecnológicas, mientras que el señor EIDELMAN GONZÁLEZ señala que el término de información del rastreo debe corresponder a quince (15) días por tratarse de un derecho de petición de información del usuario. Al respecto, se advierte que el rastreo es una característica esencial del servicio de mensajería expresa catalogado como servicio postal urgente, y constituye la posibilidad de hacer un seguimiento al curso del envío desde la recepción hasta la entrega, por lo tanto, el término del rastreo está estrechamente relacionado con el tiempo de entrega y de ninguna manera con el término del derecho de petición, en consecuencia no es de recibo para esta Comisión la sugerencia sobre este aspecto.

Por otra parte, esta Comisión considera necesario especificar que el plazo de dos (2) días hábiles para dar respuesta a las solicitudes respecto a aquellos casos en los cuales por algún motivo no exista ningún registro electrónico del rastreo del objeto postal, aplica también para aquellas situaciones en las cuales no exista algún registro electrónico que impida la determinación inequívoca de la ubicación física objeto postal.

Finalmente, la CRC precisará en el artículo 11 de la resolución en relación con el ámbito internacional entrante, que los operadores postales que presten este servicio de mensajería expresa, una vez finalizadas las actividades aduaneras a cargo de la autoridad correspondiente, deben cumplir las disposiciones relativas al rastreo. Respecto de los eventos de rastreo, la Comisión puntualiza que, con base en el análisis de las condiciones de prestación del servicio de mensajería expresa en el ámbito internacional entrante, los operadores postales deberán registrar la ocurrencia de por lo menos, los siguientes cuatro (4) eventos de rastreo: i) finalización de los trámites aduaneros nacionales, ii) llegada a la oficina de distribución, iii) intentos fallidos de entrega del objeto postal y iv) entrega final al usuario destinatario.

ARTÍCULO 12°. RECOLECCIÓN A DOMICILIO

SERVICIOS POSTALES NACIONALES

Se sugiere que se establezca un tope mínimo de cantidad de envíos o volumen físico del envío, ya que se debe tener en cuenta los costos para recoger a domicilio hasta una carta o sobre. Adicionalmente, implicaría contar con una infraestructura más robusta y un proceso de logística diferente.

Se deberían establecer unas condiciones logísticas o zonas de recolección publicitadas, pues recoger a domicilio en cualquier parte del país puede elevar los costos de operación en forma impredecible. Igualmente, se debe abrir la posibilidad de establecer una tarifa para la recolección.

EIDELMAN GONZÁLEZ

1. La recolección a domicilio no debe ser obligatorio para las empresas de servicios postales, dado que esto no fue contemplado como obligatorio en la Ley 1369/2009, en ese sentido la CRC extralimita sus funciones, pues impone obligaciones a los operadores que no están contempladas en la norma.

2. Lo anterior, porque la recolección a domicilio, no se puede ofrecer en todos los casos, por razón del costo y logística que eso implica, no todas las empresas los pueden ofrecer en el 100% de los casos, por eso es conveniente dejar tal tema a la libertad de empresa y que sea la competencia del mercado la que obligue a las empresas a incluir ese servicio adicional.

Respuesta CRC/ Para el caso de la mensajería expresa el literal b del numeral 2.3 del artículo 3° de la Ley 1369 establece que la recolección a domicilio es a solicitud del cliente. En este sentido, el texto no otorga discrecionalidad a las empresas para decidir si prestan o no el servicio de recolección a domicilio. En otras palabras, se entiende de la Ley que siempre que un usuario solicite dicho servicio de recolección a domicilio, la empresa estará en obligación de prestarlo, sin ninguna restricción, por ejemplo en cuanto al peso mínimo o un tope mínimo de cantidad de envíos o volumen físico del envío, tal y como lo solicita Servicios Postales Nacionales. En conclusión, la prestación del servicio de recolección a domicilio de los objetos postales es mandatoria para los operadores postales, lo que se contrapone a la solicitud del señor EIDELMAN GONZÁLEZ.

De manera complementaria, debe precisarse sobre el punto en comentario que el operador es libre de fijar la tarifa de este servicio en función de los costos que ello le acarree, en concordancia con el artículo 12 de la Ley 1369 de 2009, que determina que los operadores de servicios postales que presten servicios distintos a aquellos pertenecientes al Servicio Postal Universal, **podrán fijar libremente las tarifas que cobran a sus usuarios por la prestación de sus servicios (NFT).**

Por último, esta Comisión considera que el plazo máximo para que el operador postal recoja el objeto postal en el domicilio del usuario remitente, contado a partir de la solicitud de este último (un (1) día hábil), debe adecuarse a la operación de las diferentes zonas geográficas del país. Por lo anterior, la CRC ajustará el texto de la resolución en el artículo 12, discriminando dicho plazo para dos (2) zonas. Así las cosas, se mantiene el plazo de un (1) día hábil para la recolección del objeto postal en el domicilio del usuario remitente para el caso de las áreas metropolitanas y

ciudades capitales de los departamentos. Para el resto de zonas geográficas el tiempo máximo para la recolección a domicilio no debe ser superior a dos (2) días hábiles.

Artículo 13°. PÉRDIDA DEL OBJETO POSTAL

FENALCO

Se considera que el giro postal no es objeto de pérdida, ya que en la práctica las transacciones se hacen en línea. La única forma en la que un giro podría “perderse” es en caso de suplantación del destinatario.

SERVICIOS POSTALES NACIONALES

Un giro postal como tal no se pierde pues es un servicio que se presta en forma electrónica. Puede presentarse una causal para el no pago, pero se reitera que un giro no puede extraviarse. Por lo anterior se solicita excluir el término giro postal de este artículo.

CLADEC

Los operadores postales no podrán hacer apertura de los envíos en ninguna circunstancia, ni por seguridad, pues en todo momento debe respetar el principio constitucional de inviolabilidad de correspondencia, por lo que consideran que no es viable la aplicación de este artículo, pues los operadores no son expertos peritos sobre el conocimiento de la carga que transportan.

Sugieren revisar la operación de transporte y entrega al destinatario, para analizar cómo se procede con la reclamación y reparación del daño. Los envíos se transportan teniendo en cuenta el peso y no el contenido de la carga.

Respuesta CRC/ En primer lugar, la CRC considera importante manifestar que este artículo se refiere a los eventos en los cuales el objeto postal se pierde en poder del operador por causas imputables a éste, salvo las causales previstas en la Ley 1369 de 2009.

Por otro lado, Servicios Postales Nacionales y FENALCO manifiestan que un giro postal como tal no se pierde pues es un servicio que se presta en forma electrónica. La CRC acoge los comentarios y ajustará el texto de la resolución, eliminando del artículo 13, lo relativo a los giros postales nacionales. Así las cosas, se modificará el nombre y el alcance de este artículo, y se trasladará a las disposiciones asociadas al servicio de Mensajería Expresa.

Para finalizar, en respuesta al comentario de CLADEC, la CRC precisa que en ningún literal de este artículo se establece que los operadores realicen la apertura de los objetos postales.

E. TÍTULO IV GIROS POSTALES NACIONALES

Artículo 16°. PRUEBA DE ADMISIÓN PARA EL SERVICIO DE GIROS NACIONALES

FENALCO

La identificación de la operación de giro no debe restringirse a la nomenclatura alfanumérica, pues hay otras formas de identificación, y con seguridad la tecnología no demorará en crear unas nuevas. O en su defecto, debe quedar tal como está dispuesto en el Artículo 22 propuesto, en el cual se establece sólo “identificador único del giro” y no se restringe a una única forma.

Respecto a la identificación de la oficina del operador a la cual está dirigido el giro, los destinatarios de giros postales tienen la posibilidad de cobrar en cualquiera de las oficinas o puntos de atención a nivel nacional y no se limita a la oficina seleccionada al momento del envío por parte del remitente, razón por la que podría haber diferencias entre la prueba de admisión y el modelo único de prueba de entrega.

FENALCO considera que los tiempos establecidos para suministrar las copias de estas pruebas debería ajustarse a los términos de un derecho de petición, pues al tratarse de información con un alto grado de confidencialidad, existen unos procesos internos ejecutados por el área administrativa, que proporcionan una seguridad razonable en cuanto a que la persona que realiza la solicitud es el autorizado para acceder a la información.

Por otro lado, en el tema contractual, en toda su extensión y contenido, y más exactamente en las formalidades exigidas en la norma para la existencia y prueba de los contratos, se sugiere armonizar el proyecto de regulación con la Ley 527/1992 y sus decretos reglamentarios, de tal manera que todo documento emitido por medio electrónico, tenga los mismos efectos de existencia, validez y fuerza vinculante que los escritos en papel, entre otros, la prueba de admisión, el contrato, la prueba de entrega, la factura, etc.

En el punto de disponer de copia física para el remitente, es necesario insistir en que el documento virtual, sea válido tanto para el operador postal como para el remitente, en los términos de la Ley 527.

SERVICIOS POSTALES NACIONALES

Dentro de la información que debe contener la prueba de admisión se debe exigir un identificador único de giro pero se sugiere que no sea exclusivamente alfanumérico sino que pueda ser numérico.

En la información del remitente y del destinatario el teléfono debe ser un campo opcional, toda vez que no el 100% de la población tiene acceso a este servicio, y en algunos casos el remitente desconoce el teléfono del destinatario.

Teniendo en cuenta el volumen de transacciones que se presentan diariamente, sería demasiado costoso y complejo el digitalizar cada imposición de giro postal, por lo que se recomienda que no sea una exigencia, sino por el contrario, que sea potestativo de cada Operador Postal de Pago como generador de valor agregado.

Un requisito que sí debería ser de obligatorio cumplimiento es la “Declaración de Origen de Fondos” dada la importancia del tema con el lavado de activos y financiación del terrorismo.

EFFECTY

En el tema contractual, en toda su extensión y contenido, y más exactamente en las formalidades exigidas en la norma para la existencia y prueba de los contratos, se sugiere armonizar la regulación con la Ley 527 y sus Decretos Reglamentarios sobre Comercio Electrónico, de tal manera que todo documento emitido por medio electrónico, tenga los mismos efectos de existencia, validez y fuerza vinculante que los escritos en papel, entre otros, la prueba de admisión, el contrato, la prueba de entrega, la factura, etc.

Sobre la consideración anterior, se sugiere que el texto quede así: *Los operadores de Servicios Postales Pago que presten el servicio de giros nacionales, al momento de la recepción del giro, podrán emitir por medios físicos o virtuales una prueba de admisión.*

El dejarlo como está, limita el servicio para que pueda realizarse a través de otros medios, como el celular, páginas de Internet, botones de pago, lo cual nos dejaría en desventaja frente a los medios financieros de pago.

Adicionalmente, es importante adicionar un párrafo con el siguiente texto: *Parágrafo: A la prestación de los Servicios Postales de Pago, le son aplicables todas las normas que constituyen el Régimen de Comercio electrónico en Colombia.*

La identificación de la operación de giro no debe restringirse a la nomenclatura *alfanumérica*, pues hay otras. O en su defecto, dejarlo como se hizo en el Artículo 22 en el cual se deja sólo Identificador único del giro y no se restringe a una única forma.

En el punto de disponer de copia física para el remitente, es necesario insistir en que el documento virtual, sea válido tanto para el operador postal como para el remitente, en los términos de la Ley 527.

Respuesta CRC/ Respecto al comentario de FENALCO, donde señala que el término para entregar la prueba de admisión de giros nacionales debe corresponder a quince (15) días por tratarse de un derecho de petición de información del usuario, se advierte que se elimina del artículo 16 el plazo de los dos (2) días hábiles y así las cosas los operadores deberán entregar las copias de las pruebas de admisión en cualquier momento, bien sea a través de medios electrónicos o físicos.

Con relación a la sugerencia de SPN de incluir como requisito para la admisión de los giros la "Declaración de Origen de Fondos" dada la importancia del tema con el lavado de activos y financiación del terrorismo, es de anotar que la CRC no tiene competencias para expedir regulación en materia de lavado de activos, por lo que no es procedente que la regulación establezca un requisito de esta naturaleza, más aún cuando el artículo 22 de la Ley 1369 de 2009 expresamente reconoció la competencia de vigilancia de los Operadores de Servicios Postales de Pago entre otros, en cabeza de la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF), sobre el control del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo.

Frente a lo manifestado por EFECTY y FENALCO en cuanto a la armonización de la regulación con la Ley 527 de 1999 y sus decretos reglamentarios sobre comercio electrónico, es importante señalar que el proyecto contempla que la prueba de admisión del giro postal se expedirá al usuario remitente por medios físicos o electrónicos, y en consecuencia, el operador postal podrá conservar una copia electrónica de dicha prueba de admisión, como puede verse en el artículo 16.

De otra parte, se acoge la solicitud de FENALCO, Servicios Postales Nacionales y EFECTY, por cuanto la connotación de “alfanumérico” es restrictiva de múltiples prácticas operativas. En consecuencia, de la expresión “Identificador alfanumérico único del giro” se eliminará la connotación de “alfanumérico” y de esta forma quedará concordante con el texto “Identificador único del giro” del artículo 15 “Modelo único de prueba de entrega para el servicio de giros nacionales” y del artículo 18 “Rastreo en los servicios postales de pago”.

En lo referente al comentario hecho por FENALCO sobre la identificación de la oficina del operador a la cual está dirigido el giro, debe decirse que la naturaleza de su inclusión en la prueba de admisión obedece al hecho que el usuario disponga de información sobre el establecimiento del operador postal en el cual puede reclamar el giro acorde a sus necesidades. La misma circunstancia acontece en el caso del rastreo. Así, el artículo 20 de la resolución establece que el operador postal en su página web deberá indicar la oficina en la cual el giro podrá ser recogido. Lo anterior, sin perjuicio que el operador postal como parte de su estrategia comercial indique a los usuarios que los giros postales pueden ser reclamados en cualquier oficina de atención a los mismos.

Frente a la observación de la digitalización de la prueba de admisión realizada por Servicios Postales Nacionales, la CRC encuentra que esta actividad es fundamental para el rastreo y para la protección de los derechos de los usuarios. Igualmente, el artículo 35 “Retención documental” de la Ley 1369 de 2009 establece que las guías y documentos soporte de entrega, constancias de recibo y cualquier otro documento que utilicen los operadores postales para la prestación del servicio y que los mismos estimen pertinente su conservación, deberán guardarse por un período no menor a tres (3) años desde la fecha de expedición de los mismos. Vencido el plazo anterior estos documentos podrán ser destruidos siempre que por cualquier medio técnico adecuado se garantice su reproducción exacta (SFT).

En referencia a la solicitud de Servicios Postales Nacionales para que el campo correspondiente al “teléfono del destinatario” sea opcional en la prueba de admisión, la CRC no acoge tal petición, dado que es un elemento necesario para que los operadores contacten a los usuarios que no han reclamado los giros postales o les informen de hechos acaecidos con motivo de la prestación del servicio. Lo anterior, sin perjuicio que los operadores de servicios postales de pago soliciten a los usuarios la información de otros medios a través de los cuales puedan contactarse. Ahora bien, si el usuario remitente no informa ningún medio de contacto, es claro que la empresa no podrá comunicarse con el usuario destinatario, aunque éste mediante el rastreo tiene conocimiento de la disponibilidad del giro postal.

Ahora bien, en lo relativo a la entrega de los servicios de giros nacionales, la CRC considera necesario modificar la orientación de la regulación, para lo cual se eliminará del texto del artículo 19 “(...) deberán contactar al destinatario al número telefónico consignado en la prueba de admisión, solamente para aquellos giros no reclamados (...)” lo correspondiente al número de teléfono como medio exclusivo de contacto, en concordancia con lo manifestado en el párrafo inmediatamente anterior. En conclusión, se mantiene la obligación de inclusión del número de teléfono como medio de contacto para los usuarios pero los operadores postales pueden solicitar los demás que consideren necesarios para informar a los usuarios destinatarios que tienen a su disposición un giro postal.

Artículo 17°. MODELO ÚNICO DE PRUEBAS DE ENTREGA PARA EL SERVICIO DE GIROS NACIONALES

FENALCO

Frente al tiempo para que la copia de la prueba de entrega sea entregada, se considera que los tiempos establecidos para suministrar las copias de estas pruebas debería ajustarse a los términos de un derecho de petición, pues al tratarse de información con un alto grado de confidencialidad, existen unos procesos internos ejecutados por el área administrativa, que proporcionan una seguridad razonable en cuanto a que la persona que realiza la solicitud es el autorizado para acceder a la información.

Respecto a la entrega del giro únicamente al destinatario, en la práctica, el giro no sólo se entrega al destinatario, sino a la persona que éste autorice, por lo que debe tenerse en cuenta la autorización a terceros para el cobro del giro y además mencionar qué documentos se deben aceptar para el pago de dicho giro.

Vale la pena aclarar que también la contraseña expedida por la Registraduría debe ser tenida en cuenta como documento para la entrega del giro.

En cuanto a la firma, nombre y número de identificación del destinatario, por razones de conveniencia y de agilidad en la prestación del servicio y teniendo en cuenta los avances tecnológicos para la identificación de las personas, es esencial abolir la firma como requisito en la prueba de entrega, pues hoy hay medios más avanzados como los biométricos, la firma electrónica, el PIN o código de pago. Restringirlo a la firma es cerrar la posibilidad del avance tecnológico y la competitividad en el servicio.

Frente al tiempo para la entrega de la prueba de entrega para la consulta en la página web o por medios electrónicos, se solicita también la ampliación de los términos.

Así mismo, respecto de la copia de la prueba de admisión o entrega, dada la cobertura nacional en que el servicio debe prestarse, los tiempos de entrega de los documentos solicitados son muy restrictivos, si se tiene en cuenta que, si bien es cierto, la información está en línea, su expedición para efectos comerciales o de prueba judicial, deben ser procesados en medios de seguridad antes de su expedición, que garanticen su efectividad, idoneidad y conducencia como medio de prueba. Esto significa que esta información no debería estar disponible para solicitud por cualquier usuario, sin que previamente haya sido verificada su identidad para evitar por ejemplo casos de suplantación. Consideramos que un término razonable es de 10 días hábiles.

SERVICIOS POSTALES NACIONALES

Para el servicio postal de pago, no debe hablarse de prueba de entrega sino recibo de pago. Para el caso de los Operadores Postales de Pago que tengan implementado el sistema de biometría, la exigencia de verificación del documento de identidad previa al pago es improcedente, porque para los usuarios recurrentes y registrados, el medio de verificación es la huella digital.

En este modelo único de entrega, no se debe mencionar "Motivos de devolución" toda vez que el giro se entrega al destinatario, es decir que no da lugar a devoluciones. Hay lugar al reintegro del dinero al remitente, cuando el destinatario por alguna razón no lo reclama.

Se reitera el comentario sobre los costos de la digitalización tanto en la etapa de imposición como en la prueba de entrega. Así mismo, se debe tener en cuenta que hay oficinas que se encuentran

en lugares apartados donde es difícil implementar la tecnología indispensable para adelantar la labor de digitalización.

Los Operadores Postales de Pago, por la naturaleza de su negocio, cuentan con redes muy extensas, cubriendo en muchos casos varios municipios del país en donde garantizar la digitalización en un día hábil implicaría enormes inversiones en equipos.

EFECTY

Cabe, para este artículo, la misma solicitud y comentario de la anterior. Por razones de conveniencia y de agilidad en la prestación del servicio y teniendo en cuenta los avances tecnológicos para la identificación de las personas, creemos esencial abolir la firma como requisito en la prueba de entrega, pues hoy hay medios más avanzados como los biométricos, la firma electrónica, el PIN o código de pago. Restringirlo a la firma es cerrarnos a la posibilidad del avance tecnológico y a la competitividad en el servicio.

Consecuentes con el criterio de política del Ministerio de TIC'S sobre el uso y universalización de los medios tecnológicos en todas las actividades humanas, y especialmente las comerciales, se sugiere que se hagan las siguientes reformas:

Al inciso 1°, adiciónese la siguiente expresión *"Dicha verificación podrá hacerse por medios virtuales o físicos"*.

Al inciso 2°, suprimir la expresión "deberán expedir", por la siguiente expresión: "Podrán Emitir por medios físicos o virtuales". De tal manera, que el texto quede así: *"los Operadores de Servicios Postales de Pago que presten el servicio de giros nacionales podrán emitir una prueba de entrega por medios físicos o virtuales, la cual deberá contener como mínimo la siguiente información:..."*.

A los requisitos de información es necesario suprimir el primero relativo a la firma, en cuanto dificulta las operaciones que hoy por hoy la tecnología permite hacer sin la necesidad de la presencia física de una persona, por ejemplo giros por celular.

Como consecuencia debe adicionarse un texto que diga: *La verificación de esta información, será válida por todos los medios tecnológicos disponibles en el mercado, en los términos de la Ley 527 de 2009.*

Artículo 21° y 22°. Copia de la Prueba de Admisión o Entrega. Dada la cobertura nacional en que el servicio debe prestarse, los tiempos de entrega de los documentos solicitados es muy restrictivo, si se tiene en cuenta que, si bien es cierto, la información está en línea, su expedición para efectos comerciales o de prueba judicial, deben ser procesados en medios de seguridad antes de su expedición, que garanticen su efectividad, idoneidad y conducencia como medio de prueba. Esto significa que esta información no debería estar disponible para solicitud por cualquier usuario, sin que previamente haya sido verificada su identidad para evitar por ejemplo casos de suplantación.

Particularmente hemos tenido casos en los cuales se ha entregado esta información y hemos afectado el derecho a la intimidad y privacidad del usuario. Para ello les compartimos un caso puntual presentado: Un Sr. envió dinero a una Sra que no es su esposa y la esposa se presentó a la oficina a solicitar un listado de todos los giros enviados por el Sr., y resulta que en el listado estaban no sólo los giros enviados a ella (la Esposa) sino a otra Sra. Esto no solo afectó nuestra

compañía, sino al Sr, pues manifestó que estábamos violando el derecho a la intimidad y que para entregar este tipo de información o copias de giros, debíamos solicitar por medio escrito la petición, adjunto copia del documento de identidad y adicional validar telefónicamente con el usuario que en efecto fuera el usuario quien realmente está pidiendo esta información y con qué fines.

Por lo anterior, se consideramos que un término razonable es de 10 días hábiles.

Respuesta CRC/ Frente a la observación del plazo para la disponibilidad de la prueba de entrega (FENALCO) esta actividad se considera fundamental para el rastreo y para la protección de los derechos de los usuarios, de manera que no se considera apropiado modificar dicho requisito, por ello no se acoge el comentario.

De conformidad con el comentario de FENALCO en el sentido de admitir la contraseña como documento de identificación expedido por la Registraduría Nacional previo a la expedición de la cédula de ciudadanía, para efectos de la entrega del giro, es preciso señalar que en la medida que la contraseña es un documento válido de identificación temporal de los ciudadanos, se entiende como posible que la misma se presente al momento de entregar o enviar un giro postal.

De otro lado, se acoge parcialmente el comentario de FENALCO en el sentido de reconocer que los giros postales pueden ser entregados a una persona autorizada por el destinatario. Para tal efecto, se eliminará la expresión “sólo podrán” y el texto del artículo 17, el cual quedará en el siguiente sentido “Los operadores de Servicios Postales de Pago que presten el servicio de giros nacionales, entregarán al usuario destinatario el giro postal...”. Lo anterior no obsta para que los operadores permitan que los giros puedan ser reclamados por personas autorizadas por los destinatarios. En todo caso el operador siempre deberá garantizar las debidas medidas de seguridad y confidencialidad.

Respecto al comentario de SPN según el cual la regulación no debe establecer una “prueba de entrega” para los servicios postales de pago sino un “recibo de pago”, es preciso advertir que la acepción de prueba de entrega es propia de los servicios postales, mientras que la de “recibo de pago” puede ser genérica, y en este sentido, no se acoge la sugerencia.

En cuanto a los comentarios de FENALCO y EFACTY para que se elimine la firma como requisito de la prueba de entrega, se acoge el comentario, dado que se considera que con los demás elementos de la prueba de entrega, a saber, nombre y número del documento de identificación del destinatario y fecha y hora de entrega del giro es posible determinar las circunstancias de tiempo y modo en las cuales fue recibido el mismo por parte del destinatario.

En lo referente al comentario de Servicios Postales Nacionales para que se elimine la exigencia del documento de identidad como requisito en la imposición del giro en aquellos casos en los cuales los operadores tengan implementado el sistema de biometría, la CRC señala que no se puede desconocer que los documentos de identificación son los documentos con los cuales los colombianos pueden identificarse en todos los actos civiles, políticos, administrativos y judiciales. Sin embargo, se ajustará el texto de la resolución en el sentido de ampliar el medio de identificación del destinatario a cualquier otro cualquier que permita garantizar la identidad del destinatario.

En relación con la solicitud de Servicios Postales Nacionales para que se no se mencionen los motivos de devolución en la prueba de entrega, por cuanto no hay lugar a “devoluciones” sino a

“reintegros”, la CRC manifiesta que éstos se prevén precisamente para los casos en los cuales es preciso hacer un reintegro, o en otras palabras, una devolución al remitente.

Frente a la observación de EFACTY para que se amplíe el plazo para el suministro de la copia de la prueba de entrega de dos (2) días hábiles a diez (10) días hábiles contados a partir del momento en que es efectuada la solicitud, dado que solamente se puede entregar dicha copia a los usuarios participantes de la transacción (remitente y destinatario) y a las autoridades competentes, se elimina el plazo de los dos (2) días hábiles y así las cosas el operador deberá suministrar una copia electrónica o física de la prueba de entrega en cualquier momento.

Artículo 18°. MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN PARA EL SERVICIO DE GIROS NACIONALES

FENALCO

El artículo 23° establece unos eventos determinados en los que se debe establecer el motivo de devolución del giro; sin embargo, los eventos descritos en este artículo, apuntan a que se debe establecer comunicación telefónica con el destinatario y este hecho atenta contra la confidencialidad de los servicios brindados, se presta para situaciones de suplantación y de igual manera atenta contra la seguridad del destinatario, ya que el operador no está en la posibilidad de corroborar que la comunicación telefónica es atendida por el verdadero destinatario del giro. Por tanto, se sugiere eliminar el intento de llamada en cualquier caso.

De igual forma se considera que las causales para la devolución de un giro postal, deberían ser únicamente rehusado, no reclamado, solicitado por el remitente y transacción rechazada.

SERVICIOS POSTALES NACIONALES

Se solicita eliminar en su totalidad este artículo toda vez que el giro se entrega al destinatario, es decir que no da lugar a devoluciones. Hay lugar al reintegro del dinero al remitente, cuando el destinatario por alguna razón no lo reclama.

Respuesta CRC/ La CRC recuerda que conforme al numeral 8° del Artículo 20 de la Ley 1369 de 2009, **la CRC debe establecer el modelo único para la prueba de entrega e incluir los motivos de devolución conforme a las normas internacionales.** En consecuencia, la CRC adopta los motivos establecidos por la Unión Postal Universal (UPU).

En este punto del análisis es importante recordar que frente al proyecto de resolución publicado en el mes de Septiembre de 2010, la Comisión consideró pertinente aceptar los comentarios de CCIT y COMCEL en el sentido de no desconocer que los giros postales podrían ser entregados en el domicilio del destinatario y por ende procedió a incluir en el presente proyecto los motivos de devolución que no habían sido considerados (desconocido, etc.).

Conforme a lo anterior, los motivos de devolución se prevén precisamente para los casos en los cuales es preciso hacer un reintegro, o en otras palabras, una devolución al usuario remitente.

Respecto del comentario de FENALCO en el cual se solicita eliminar la obligatoriedad del contacto con el destinatario para informarle la disponibilidad del giro pasados tres (3) días hábiles a partir de la fecha de disponibilidad del mismo, la CRC manifiesta que quién presta el servicio es el operador

postal, razón por la cual es a este último a quién corresponde avisar al destinatario la disponibilidad del giro, en los casos en los cuales los usuarios destinatarios no se han acercado a reclamar el giro postal dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha a partir de la cual está disponible, siempre conservando las debidas medidas de seguridad. Lo anterior sin perjuicio de que en virtud del rastreo, el usuario destinatario conozca la existencia de un giro a su favor. Dado lo anterior, no se acoge el comentario.

Artículo 19°. ENTREGA DE LOS GIROS POSTALES NACIONALES

FENALCO

En cuanto a la devolución del giro al sitio de su admisión o del remitente, consideramos justo que esta operación tenga un precio deducible de lo girado, pues el costo de devolución es el mismo de la remisión y estaría en detrimento la compañía al ser obligada a hacerlo a título gratuito.

Ejecutar una operación de devolución al remitente, implica realizar una nueva operación de giro igual al de la remisión, que genera costos de conectividad, de personal, tiempos, costos de seguridad, costo de transporte de valores. Actualmente, la operación de devolución, se cobra al cliente en todas las empresas al mismo precio que la remisión.

La búsqueda del contacto del destinatario vía telefónica a que están obligados los operadores de manera perentoria, no debe ser restrictiva en cuanto al medio y al tiempo, deben ser viables y posibles otros como el mensaje de texto, publicación en la web, etc. Igual, se considera que no debe ser obligatorio en la medida en que la red esté en línea y el usuario conoce que la disponibilidad del giro es inmediata.

Es importante tener en cuenta que este servicio se presta especialmente en los sitios en donde la cobertura de las tecnologías de la información y las comunicaciones no existe o no son eficientes y la situación económica de sus habitantes aunque exista la tecnología no es asequible por los niveles de pobreza. Es decir, si la persona no tiene un número telefónico de contacto, el operador incurriría en incumplimiento o se vería abocado a no prestar el servicio a una persona que no tenga un número telefónico.

También nos parece justo, que pasados los tiempos establecidos para la entrega al destinatario y la devolución al remitente, sin que el giro haya podido ser entregado, pueda el operador cobrar un costo de custodia hasta tanto el dinero sea entregado a quién el Ministerio de TICs ordene.

Adicionalmente, se considera que los 30 días calendario que el usuario tiene para hacer el cobro de un giro, son muy pocos respecto a lo que se evidencia en la práctica, se recomienda que sea el mismo término que tiene el remitente para que se le retorne su giro en caso de no ser pagado, el cual es de tres (3) meses.

SERVICIOS POSTALES NACIONALES

Por la naturaleza del negocio no debe ser una obligación contactar al destinatario del giro postal ya que incrementa los costos para implementar un sistema operativo adecuado para cumplir con esta actividad, costos que serán trasladados al cliente.

No compartimos lo preceptuado acerca de la disposición final del giro que no se reclama según el artículo 52 de la Ley 1369/2009 (rezagos); se recomienda que el giro que no sea reclamado, ya sea por el destinatario o remitente, sea consignado en una cuenta judicial.

EFECTY

Respecto de la devolución del giro al sitio de su admisión o del remitente, consideramos justo que esta operación tenga un precio deducible de lo girado, pues el costo de devolución es el mismo de la remisión y estaría en detrimento la compañía al ser obligada a hacerlo a título gratuito.

Ejecutar una operación de devolución al remitente, implica realizar una nueva operación de giro igual al de la remisión, que genera costos de conectividad, de personal, tiempos, costos de seguridad, costo de transporte de valores. Actualmente, la operación de devolución, se cobra al cliente en todas las empresas al mismo precio que la remisión.

La búsqueda del contacto del destinatario vía telefónica a que están obligados los operadores de manera perentoria, no debe ser restrictiva en cuanto al medio y al tiempo, deben ser viables y posibles otros como el mensaje de texto, publicación en la web, etc. Igual, consideramos que no debe ser obligatorio en la medida en que la red esté en línea y el usuario conoce que la disponibilidad del giro es inmediata.

Por último, es importante tener en cuenta que este servicio se presta especialmente en los sitios en donde la cobertura de las TIC no existe o no son eficientes y la situación económica de sus habitantes aunque exista la tecnología no es executable (sic) por los niveles de pobreza. Es decir, si la persona no tiene un número telefónico de contacto, el operador incurriría en incumplimiento o se vería abocado a no prestar el servicio a una persona que no tenga un número telefónico.

Por último, también nos parece justo, que pasados los tiempos establecidos para la entrega al destinatario y la devolución al remitente, sin que el giro haya podido ser entregado, pueda el operador cobrar un costo de custodia hasta tanto el dinero sea entregado a quien el Ministerio de TIC 'S ordene.

Es necesario, que el Ministerio profiera la reglamentación en este punto a fin de que se abrevien los términos de tenencia del dinero declarado en rezago.

Respuesta CRC/ En relación con la solicitud de FENALCO y EFECTY para que se cobre por **(i)** la devolución del dinero como consecuencia de la imposibilidad de la entrega al destinatario y **(ii)** por la custodia del dinero durante el tiempo que éste no sea reclamado, esta Comisión señala que es un derecho de los usuarios remitentes obtener la devolución de los envíos que no hayan sido entregados a los destinatarios. Igualmente, en la medida que la tarifa que cobra el operador postal está sujeta al régimen de libertad, conforme al artículo 12 de la Ley 1369 de 2009, éste puede incluir y considerar los costos de custodia del dinero en la fijación de la tarifa conforme a sus análisis estadísticos de ocurrencia de tal evento y del costo que asuma en dicho proceso.

Respecto a la solicitud de FENALCO, SPN y EFECTY en el sentido de que no establezca la obligación de contactar al usuario destinatario del giro postal, para aquellos giros no reclamados dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha a partir de la cual el giro está disponible, la Comisión encuentra que, si bien, no se puede desconocer la realidad de la prestación del servicio de giros postales, es decir, que los destinatarios por norma general saben que otro usuario les

remitirá dinero, la CRC precisa que es el operador postal al que le corresponde avisar al destinatario la disponibilidad del giro, en los casos en los cuales los usuarios destinatarios no se han acercado a reclamar el giro postal dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha a partir de la cual está disponible, siempre conservando las debidas medidas de seguridad.

Asimismo, se recuerda que la regulación no restringe la llamada telefónica como único medio, lo cual se evidencia, entre otros aspectos, al observarse que en el artículo 18 correspondiente a "Rastreo en los servicios postales de pago" se debe incluir la disponibilidad del giro a favor del destinatario, lo cual concuerda precisamente con el medio señalado por FENALCO y EFECTY.

En relación con el posible incumplimiento del operador postal por el desconocimiento del remitente del número de teléfono del destinatario (observación de FENALCO y EFECTY), se precisará en el texto de la resolución que si el remitente desconoce algún dato del destinatario se deberá dejar constancia de ello en la prueba de admisión y en ese caso no será necesario diligenciar el campo a que haya lugar. Además, los operadores postales pueden solicitar a los usuarios remitentes la información de otros medios de contacto con los usuarios destinatarios que consideren pertinentes para informarles a éstos últimos la disponibilidad del giro.

En cuanto a la solicitud de FENALCO orientada a que se amplíe el plazo en el cual el dinero estará disponible para ser retirado por el destinatario (30 días calendario), no es posible establecer un término superior por cuanto se requiere disponer de un tiempo prudente para que el dinero sea devuelto al remitente y para que éste se acerque a reclamarlo. Una vez pasado dicho término y si el dinero no es reclamado por el remitente, conforme al artículo 52 de la Ley 1369 de 2009, los objetos postales serán declarados en rezago, una vez transcurridos tres (3) meses desde su imposición.

En lo referente al último comentario de Servicios Postales Nacionales, es oportuno recordar que el artículo 52 de la Ley 1369 de 2009 otorga competencia al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para decidir qué se debe hacer con los objetos postales que no son reclamados ni por el remitente ni por el destinatario, motivo por el cual no corresponde a la CRC asumir esta facultad.

Artículo 20°. RASTREO EN LOS SERVICIOS POSTALES DE PAGO

SERVICIOS POSTALES NACIONALES

El registro en la página web del operador deberá indicar exclusivamente la oficina en la cual el giro podrá ser recogido sin incluir de manera obligatoria el nombre del remitente.

La información a que se refiere el presente artículo deberá permanecer disponible en la página web del operador durante al menos tres (3) meses contados desde la fecha en que el operador recibió únicamente para los giros pendientes de pago.

EFECTY

No es conveniente el rastreo del giro en la página web porque se puede prestar a fraudes y suplantaciones, pues estamos hablando de dinero. Si una persona con el identificador del giro, entra a la página y consulta la información puede saber no sólo el monto del giro, sino en qué

oficina está para pago y quién es su destinatario, siendo muy fácil hoy en día falsificar una cédula e ir y cobrarlo. Por todo lo anterior, consideramos que esta información es susceptible y no debe ser de consulta pública.

Respuesta CRC/ Los usuarios deben tener la posibilidad de saber a través de los medios dispuestos por el operador postal para tal fin, si el giro ya está disponible o no. La CRC acoge el comentario manifestado por Servicios Postales Nacionales, y por consiguiente, aclarará en la resolución en el artículo 20 que el único mecanismo para efectuar el rastreo sea el número de la guía y eliminará el nombre del remitente. Por otra parte, la CRC considera importante precisar que el método de rastreo establecido en el texto de la resolución es el más adecuado en favor del usuario, sin embargo los operadores podrán establecer métodos diferentes, para los cuales siempre deberán implementar las debidas medidas de seguridad y confidencialidad para el acceso de la información por parte del usuario destinatario del giro.

Frente al segundo comentario de Servicios Postales Nacionales, este organismo regulador considera que la digitalización de la prueba de entrega se considera necesaria con el fin de dar seguridad al remitente del giro respecto de la entrega del mismo. Los tiempos de recuperación de la prueba de entrega están establecidos a favor del usuario, teniendo en cuenta el término legal para presentar reclamaciones, de manera que no es posible ampliar los plazos. En síntesis, no se acoge el comentario.

Por último, en cuanto al comentario de EFECTY respecto a que no debe existir rastreo para los servicios postales de pago, esta Comisión encuentra que es un elemento fundamental para garantizar los derechos de los usuarios, por lo que no se puede desconocer su aplicabilidad, debiendo conservar en cualquier momento en la prestación del servicio, las debidas medidas de seguridad.

F. TÍTULO V DISPOSICIONES COMUNES

Artículo 21°. TRATAMIENTO DE LOS OBJETOS NO DISTRIBUIBLES

CLADEC

Advierte que la CRC debe conocer los procesos aduaneros de ingreso y salida de los envíos postales. Los agremiados como operadores de envíos urgentes no pueden desconocer tal reglamentación la cual resulta contraria a la regulación propuesta por la CRC, lo cual expone a los operadores postales a sanciones y multas por parte de la DIAN.

De otra parte, por seguridad en la entrega de los envíos postales, no es factible dejar los envíos que han sido recogidos en el domicilio de los usuarios en los puntos más cercanos, estos deberán ser retornados a las instalaciones del operador para una nueva entrega.

Respuesta CRC/ En la medida que CLADEC no hace referencia explícita respecto a qué aspectos de la presente regulación supuestamente desconocen y contradicen las normas aduaneras, no es viable dar una respuesta concreta sobre los mismos. En esa medida, de manera preliminar este organismo regulador considera que ninguna disposición de las adoptadas en la regulación propuesta es contraria a normatividad alguna expedida por la Dirección de Impuestos y Aduanas

Nacionales. Así mismo, debe precisarse que los operadores postales que presten el servicio de mensajería expresa en el ámbito internacional entrante si consideran que un objeto se configura como no distribuible deberán regresar el objeto postal al usuario remitente en el país correspondiente según sus mejores prácticas empresariales, sin perjuicio del cumplimiento de normas aduaneras al respecto.

Sobre el segundo comentario, en el que se afirma que no es factible dejar los envíos que han sido recogidos en el domicilio de los usuarios en los puntos más cercanos y que éstos deberán ser retornados a las instalaciones del operador para una nueva entrega, la disposición regulatoria es clara en el sentido que una vez un objeto postal se configura como “no distribuible”, el operador postal debe solicitar al remitente la recolección del objeto no distribuible en el punto de admisión original del objeto postal o hacer entrega en el domicilio del remitente a solicitud de este último, en ambas situaciones el objeto postal retorna a las instalaciones del operador. Ahora bien, en virtud de las prácticas de cada empresa, los operadores podrán efectuar la cantidad de intentos de entrega que consideren necesarios hasta la lograr la entrega del objeto postal al destinatario y evitar así que un objeto postal se configure como no distribuible.

G. TÍTULO VI DISPOSICIONES FINALES

Artículo 24°. DEBER DE INFORMACIÓN

EIDELMAN GONZÁLEZ

1. Dado que los servicios postales son servicios masivos, es decir que se prestan a millones de personas, la definición y la forma en cómo éste se pactó es exagerado e imposible de cumplir.
2. Es inoperante que una persona antes de utilizar un servicio postal, por ejemplo el envío de un giro o de un paquete, la empresa le informe “información clara, veraz, suficiente, precisa, completa, oportuna y gratuita, acerca de las características del servicio ofrecido, sus condiciones de prestación, haciendo referencia específica a su calidad, las cuales en todo caso, deberán incluir las condiciones establecidas en la regulación, así como el cumplimiento de las metas de los indicadores de calidad impuestos por la CRC”, requisito de bulto exagerado y sin sentido comercial y que en la práctica de imposibilidad de cumplimiento.
3. La CRC en ese caso deberá compadecerse la logística del negocio y entender que un día se realizan millones de transacciones, por parte de las empresas, y que adicionalmente la información que se solicita debe ser informada, en realidad se encuentra en normas jurídicas, que se presumen de derecho conocidas por todos.
4. En ese sentido se entiende que el deber de información, hace referencia única y exclusivamente a la obligación que tiene la empresa operadora de entregar la información, que sus usuarios le soliciten, siempre y cuando no se esté enfrente de una información que tenga reserva legal.

Respuesta CRC/ En cuanto al comentario del señor EIDELMAN GONZÁLEZ respecto de la imposibilidad de cumplir con el deber de información en los servicios postales, la CRC considera fundamental que los usuarios de los mismos cuenten con todos los elementos que les permitan no sólo tomar decisiones acordes con sus necesidades, en materia de calidad y en todos los otros aspectos que puedan influir en la misma, sino en cualquier otro momento durante la ejecución del

contrato de prestación de servicios, procurando siempre la protección de los derechos de los usuarios. En suma, no se acoge la observación.

Si bien no es objeto de cuestionamiento, la CRC manifiesta que lo anterior aplica tanto para la mensajería individual como aquella que tienen como fin la distribución de objetos postales masivos. A manera de ejemplo, los operadores postales de mensajería expresa podrían mantener informados a sus usuarios empleando para ello diversos mecanismos, como sus oficinas o puntos de atención al público, páginas web, etc. Para los servicios que tienen como fin la distribución de objetos postales masivos, cuyo nicho de mercado se enfoca en el sector corporativo, las empresas postales, de igual forma, pueden utilizar su página web para que sus clientes siempre estén debidamente informados antes y durante la prestación del servicio, acerca de las condiciones del mismo. Evidentemente, la regulación no pretende que los operadores postales divulguen información caracterizada por tener reserva legal.

En síntesis, la disminución de asimetrías de información entre los operadores postales y los usuarios, especialmente por parte de los últimos, genera un mayor nivel de competencia en el sector postal y propende por la mayor protección de sus derechos.

Artículo 25°. SANCIONES

EIDELMAN GONZÁLEZ

El Artículo olvida la proporcionalidad establecida en el Art. 39 de la Ley 1369/2009. Se recuerda que la sanción debe ser proporcional al tamaño de operación de cada una de las empresas, no es lo mismo un error en 10 envíos, para una empresa que hace 100 transacciones, en comparación a una que hace 10.000.

Respuesta CRC/ Respecto al comentario planteado, se advierte que el artículo señalado del proyecto de resolución, simplemente hace alusión al régimen de sanciones al que pueden verse sometidos los Operadores de Servicios Postales por incumplimiento de las disposiciones regulatorias contenidas en el proyecto, de conformidad con lo dispuesto con la Ley 1369 de 2009, sin que ello quiera decir que la regulación de la CRC está estableciendo un régimen sancionatorio. En tal sentido, el artículo sólo hace referencia a las sanciones que podrán imponer las autoridades administrativas del sector con funciones de vigilancia y control sobre los operadores de servicios postales, a quienes les corresponderá analizar entre otros aspectos, el tema de la proporcionalidad y dosimetría al momento de imponer la sanción.

Artículo 28°. REPORTE DE INFORMACIÓN

CLADEC

La resolución no indica cuándo se debe remitir a la CRC la información relativa a la calidad del servicio, tiempos de entrega y confiabilidad, ni los formatos ni la periodicidad para tales efectos.

Respuesta CRC/ Conforme a lo establecido en el artículo 2° de la Resolución CRC 2959 de 2010, todos los reportes serán presentados a través del Sistema de Información Unificado del Sector de las Telecomunicaciones –SIUST– (www.siuist.gov.co).

En todo caso, dentro el texto de la Resolución se precisará que es necesario modificar el “Anexo 1 Calendario de reportes” de la Resolución CRC 2959 de 2010, el cual quedará en el siguiente sentido:

Tópico	Formato	Periodicidad	Discriminación de la información	Información a reportar	Fecha máxima de entrega a la CRC
Anexo 9. Calidad del servicio	1. Porcentaje de objetos postales entregados en tiempo de entrega – Mensajería Expresa 2. Porcentaje de giros nacionales disponibles – Servicios postales de pago nacionales 3. Confiabilidad – Mensajería Expresa	Trimestral	Trimestral	Enero Febrero Marzo	15 de abril
				Abril Mayo Junio	15 de julio
				Julio Agosto Septiembre	15 de octubre
				Octubre Noviembre Diciembre	15 de enero del año siguiente

Artículo 30°. TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN

EIDELMAN GONZÁLEZ

Se considera que el tiempo de implementación que propone la CRC, es muy corto, dadas las inversiones económicas y adecuaciones operativas y logísticas, así como de sistemas que se deben realizar para cumplir con los parámetros de la resolución, por lo anterior, se solicita que el plazo se amplíe hasta el 1 de octubre de 2012.

COLFECAR

Solicitan ampliar el plazo para el cumplimiento de los indicadores hasta el 1 de enero de 2012, en razón a los ajustes y cambios que se requieren hacer tanto en los sistemas de información como en los procesos operativos para su estandarización e implementación.

Advierte que se requiere un ajuste importante en los sistemas de información, por lo que solicita que la regulación sea aplicable a partir de enero de 2012 para su implementación, pues los operadores cuentan con aplicativos locales en los puntos de servicio que deben integrarse al sistema de procesamiento y trazabilidad.

Reitera a lo largo de sus comentarios que el tiempo de implementación de la regulación propuesta debe ser a partir del 1 de enero de 2012.

Respuesta CRC/ En razón a las inversiones y adecuaciones operativas y tecnológicas que deben efectuar los operadores postales que les permita cumplir con las disposiciones previstas en materia de calidad, la CRC acoge los comentarios y determinará que las obligaciones a cargo de los operadores de servicios postales, deberán implementarse a partir del 1° de Enero de 2012, sin

perjuicio del cumplimiento de las disposiciones previstas en la Ley 1369 de 2009. La CRC estima que este plazo otorgado es razonable y suficiente para adelantar las adecuaciones del caso.

En complemento a lo anterior, la CRC ajustará las fechas de las metas de los indicadores “porcentaje mínimo de objetos entregados en el tiempo de entrega para los envíos individuales” establecidas en el artículo 6 “Tiempo de entrega para el servicio de Mensajería Expresa” y “porcentaje de objetos postales entregados en buen estado” del artículo 7 “Confiabilidad para el servicio de Mensajería Expresa” de la resolución, y corresponderán al período comprendido entre los años 2012 y 2014.