



COMISIÓN DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

REVISIÓN DEL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR POSTAL

Documento de respuestas a comentarios

Diseño Regulatorio

Coordinadora: Alejandra Arenas

Líder: Jhan Camilo Pulido

Diciembre de 2018



GOBIERNO
DE COLOMBIA

CONTENIDO

REVISIÓN DEL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR POSTAL – DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LOS COMENTARIOS REALIZADOS A LA PROPUESTA REGULATORIA	3
1. CONSIDERACIONES PREVIAS	3
2. COMENTARIOS GENERALES	5
2.1. En relación con los estudios que soportan las decisiones de la CRC	5
2.2. En relación con el plazo de implementación	7
2.3. En relación con las competencias de la SIC	8
3. OPCIÓN DE INTERVENCIÓN REGULATORIA	12
3.1. Tema 1. Mecanismos de divulgación de información y notificación	12
3.2. Tema 2. Clasificación de PQR en el régimen de reporte de información	17

Documento de respuestas - Revisión del Régimen de Protección a Usuarios del sector postal	Cód. Proyecto: 2000-71-11	Página 2 de 20	
Johanna Puentes / Laura Martínez / Jhan Camilo Pulido	Actualizado: 03/12/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

REVISIÓN DEL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR POSTAL – DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LOS COMENTARIOS REALIZADOS A LA PROPUESTA REGULATORIA

1. CONSIDERACIONES PREVIAS

De conformidad con lo establecido en el párrafo del artículo 2.2.13.3.3. del Capítulo III del Título XIII de la Parte II del Libro II del Decreto 1078 de 2015¹, en el presente documento, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) presenta al sector las respuestas a las observaciones y comentarios realizados a la propuesta regulatoria publicada para conocimiento y discusión sectorial "Por la cual se modifican los artículos 2.2.2.1. y 2.2.7.9 del Capítulo 2 del Título II, y el Formato 4.1. del Capítulo 3 del Título Reportes de Información, contenidos en la Resolución CRC 5050 de 2016", publicados para comentarios de los interesados entre el 31 de octubre y el 19 de noviembre de 2018.

Dentro del plazo establecido se recibieron comentarios, observaciones y/o sugerencias de los siguientes agentes de sector, los cuales se relacionan a continuación en orden alfabético.

Remitente
ASOCIACIÓN DE EMPRESAS DE SERVICIOS POSTALES (ASOPOSTAL)
DOMINA ENTREGA TOTAL S.A.S. (DOMINA)
EFFECTIVO LIMITADA (EFACTY)
SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. (4-72)

Cabe señalar que los siguientes agentes enviaron comentarios de manera extemporánea, por lo cual no se incluyen respuestas específicas a los mismos en el presente documento, lo que en todo caso no quiere decir que no hayan sido considerados dentro del análisis de la decisión final.

Remitente
HÉCTOR URREA AYALA
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO (SIC)

¹ Decreto 1078 de 2015, "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones", Artículo 2.2.13.3.2. (Publicidad de proyectos de regulaciones) compilatorio del Artículo 9º del Decreto 2696 de 2004.

Adicionalmente, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2.2.2.30.8 del Decreto 1074 de 2015, la CRC envió a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) el proyecto regulatorio publicado con su respectivo documento soporte, los diferentes comentarios a la propuesta regulatoria antes listados y anexó el cuestionario dispuesto por la Entidad para proyectos regulatorios de carácter general².

El 11 de diciembre de 2018, se recibió comunicación de la SIC radicada bajo el número 18-306601 en la cual manifiesta que implementar condiciones de divulgación de información en medios de comunicación podría significar una carga desproporcionada a los OSP. En virtud de lo anterior, y teniendo en cuenta que el artículo 2.2.3.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016 y el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), establecen criterios en relación con la información de promociones y ofertas, la CRC eliminó de la resolución comentada las disposiciones en materia de divulgación de información en medios de comunicación.

Para mejor comprensión del lector, en este documento se presentan los apartes de cada comunicación en donde se hacen preguntas, comentarios, cuestionamientos y propuestas frente al proyecto en discusión, los cuales se presentan agrupados por temas y de forma resumida. Lo anterior, sin perjuicio de la consulta de los textos completos de cada documento, los cuales se encuentran publicados en la página web de la CRC.

² Decreto Único reglamentario del sector de Comercio, Industria y Comercio.

Documento de respuestas - Revisión del Régimen de Protección a Usuarios del sector postal	Cód. Proyecto: 2000-71-11	Página 4 de 20	
Johanna Puentes / Laura Martínez / Jhan Camilo Pulido	Actualizado: 03/12/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

2. COMENTARIOS GENERALES

2.1. En relación con los estudios que soportan las decisiones de la CRC

ASOPOSTAL

Entiende que en el documento soporte objeto de estudio se dice que es necesario actualizar las reglas del Régimen de protección de los usuarios de los servicios postales asociadas con la disponibilidad y acceso a la información para permitir un mayor ejercicio de derechos, una prestación más eficiente del servicio, un monitoreo más adecuado de la prestación del servicio y el cumplimiento eficiente de la normatividad.

Sin embargo, considera que para lograr lo que se plantea, es decir, para definir reglas claras para las mediciones de las PQRs, tiempos de respuesta, condiciones de prestación del servicio y definición de un formato único de guía, la CRC y las firmas consultoras que esta contrate para realizar dichos estudios, conozcan a fondo la operatividad de cada uno de los servicios postales, de lo contrario los ajustes o cambios que se realicen a la normatividad aplicable para estos servicios, no contribuirán a la mejora del servicio.

Además, reitera que se necesita urgentemente alinear la regulación teniendo en cuenta la realidad operativa y la logística de los giros postales de pago, así como de los demás servicios postales, en el sentido de que cada uno de estos sea regulado de acuerdo con las condiciones de operación.

RESPUESTA DE LA CRC

Los proyectos postales que adelanta la CRC a partir de 2018, entre los que se encuentra la presente Revisión del Régimen de Protección de los usuarios del sector postal, son el resultado de una serie de análisis y estudios adelantados por la CRC.

Inicialmente, debido a la importancia del comercio electrónico y su influencia en el sector postal, la Comisión llevó a cabo los estudios "*El comercio electrónico en Colombia. Análisis integral y perspectiva regulatoria*" y "*Hoja de Ruta para asumir la transformación digital en Colombia*". Ambos estudios permitieron identificar las necesidades regulatorias asociadas a la promoción de herramientas que consoliden la economía digital en Colombia para los próximos años. Así pues, en estos estudios se identificó, entre otros aspectos, la necesidad de fomentar el uso de las nuevas herramientas tecnológicas tanto en el desarrollo de nuevos modelos de negocio, como en los "negocios tradicionales" con el fin de aumentar su eficiencia.

Documento de respuestas - Revisión del Régimen de Protección a Usuarios del sector postal	Cód. Proyecto: 2000-71-11	Página 5 de 20	
Johanna Puentes / Laura Martínez / Jhan Camilo Pulido	Actualizado: 03/12/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

Así mismo, a finales de 2016 la Comisión adelantó mesas de trabajo con Operadores de Servicios Postales (OSP), en las que se evidenció una serie de problemáticas en el sector postal y como éstas podían ser atendidas mediante la actividad regulatoria de la CRC con el fin de mitigarlas o eliminarlas.

Con lo anterior, la CRC contrató en 2017³ un estudio que permitió un diagnóstico del sector postal en Colombia y en el que la Comisión obtuvo una serie de recomendaciones para la formulación de una Hoja de Ruta Regulatoria para el sector⁴ que debería ser abordada por la Comisión en los próximos cinco (5) años. Este estudio es el resultado de varias etapas: el desarrollo de un benchmarking internacional para identificar prácticas regulatorias relacionadas con el sector postal, un estudio cuantitativo (encuestas) de la demanda de servicios postales a nivel nacional y un estudio cualitativo (entrevistas a profundidad con OSP) para caracterizar la oferta de servicios postales en Colombia (correo, mensajería y postales de pago).

De esta manera, la Comisión definió en su agenda de corto y mediano plazo una hoja de ruta regulatoria que le permitiera abordar los aspectos susceptibles de revisión en el sector postal y los servicios involucrados, prescribiendo así la formulación de nuevos estudios que permitan soportar futuras decisiones regulatorias. Entre estos estudios se tiene la revisión de la definición de mercados relevantes para los servicios postales (correo, mensajería y postales de pago), que culminará en 2019 y que permitirá actualizar el enfoque de mercado con el que la Comisión abordará el sector postal en los próximos años.

Es necesario destacar que, en las principales etapas del desarrollo de los estudios mencionados y como parte de la metodología planteada, los agentes interesados han podido participar y comentar los procesos de contratación adelantados por la CRC, las motivaciones de la Comisión para contratar tales estudios, así como los informes finales y principales resultados de cada consultoría. En ninguna de las etapas mencionadas, la Comisión ha identificado comentarios que motiven ajustes metodológicos de fondo, la reinterpretación de resultados, o que se refieran a la calidad de los estudios y la pertinencia de estos. Por el contrario, a lo largo del proceso, distintos agentes del sector han observado la pertinencia de los enfoques metodológicos aplicados, y de los resultados obtenidos.

Sumado a lo anterior, en el desarrollo de la fase 1 del presente proyecto de Revisión del Régimen de Protección a Usuarios del sector postal (RPU Postal), la Comisión adelantó varias mesas de trabajo y estableció distintos espacios de socialización con OSP, agentes interesados y entidades relacionadas (SIC y MinTIC), en los cuales se identificaron las causas y consecuencias de un problema principal a resolver y se propusieron alternativas regulatorias que abordarían esta problemática.

En consecuencia, la propuesta regulatoria publicada que motivó los comentarios que se abordan en este documento, es resultado de un ejercicio: i) que ha integrado las conclusiones de diversos estudios y

³ Contrato No. 059 de 2017 suscrito entre la Comisión de Regulación de Comunicaciones y la Unión Temporal UT CRC POSTAL.

⁴ Resumen ejecutivo disponible en: https://www.crcm.gov.co/recursos_user/2018/ac_req/hoja-postal/1-resumen-ejecutivo-hrp.pdf

Documento de respuestas - Revisión del Régimen de Protección a Usuarios del sector postal	Cód. Proyecto: 2000-71-11	Página 6 de 20	
Johanna Puentes / Laura Martínez / Jhan Camilo Pulido	Actualizado: 03/12/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

análisis liderados por la Comisión, ii) que ha aplicado metodologías y técnicas de análisis con soporte teórico y validez internacional en materia de buenas prácticas regulatorias, iii) que se ha fundamentado en un proceso de construcción conjunta en las distintas fases del proceso, donde los agentes interesados (OSP incluidos), han sido convocados a participar activamente enriqueciendo los hallazgos, conclusiones y propuestas regulatorias de la CRC con sus comentarios y recomendaciones.

En virtud de lo anterior, la Comisión considera desacertados los comentarios formulados por ASOPOSTAL en relación con la ausencia de estudios y análisis que soporten esta y otras formulaciones regulatorias para el sector postal en Colombia y sus servicios asociados, toda vez que no encuentra en ellos el sustento que valide tales afirmaciones frente a los hitos regulatorios y de análisis anteriormente descritos.

2.2. En relación con el plazo de implementación

EFACTY

Sugiere la incorporación de un régimen de transición para la aplicación de todas las modificaciones, ello teniendo en cuenta los ajustes que deban hacer las empresas para tal fin.

RESPUESTA DE LA CRC

El formato 4.1. del Capítulo 3 del Título Reportes de Información, contenido en la Resolución CRC 5050 de 2016 tiene un plazo de reporte de hasta 30 días calendario después de finalizado el trimestre. En consecuencia, la información para el cuarto trimestre de 2018 con el formato vigente antes de la resolución comentada en este documento podrá ser reportada por los OSP hasta el 30 de enero de 2019.

Ahora bien, en razón a que en el marco de la fase 1 de la Revisión del régimen de Protección a los usuarios del sector postal, se determinó modificar el formato en mención. En esta línea, para efectos de implementar los cambios en este formato, prescritos en el artículo 3 de la resolución comentada en este documento, la CRC estableció un término prudencial que permita una ventana de tiempo para ajustar y divulgar la plantilla de reporte, así como para adelantar la convocatoria a todos los OSP para que participen en las pruebas de reporte del formato 4.1. y sus modificaciones en la plataforma del SIUST, dispuesta para tal fin.

Así, la entrada en vigencia del artículo 3 de la resolución comentada será a partir del 1 de febrero de 2019, es decir, a partir de esta fecha la CRC programará las actividades relacionadas con la implementación, socialización y pruebas de reporte arriba mencionadas. Con lo anterior se establece un término de pruebas no menor a treinta (30) días de manera que, una vez se surta esta etapa, los OSP puedan reportar la información del formato 4.1. y su modificación, correspondiente al primer trimestre

Documento de respuestas - Revisión del Régimen de Protección a Usuarios del sector postal	Cód. Proyecto: 2000-71-11	Página 7 de 20	
Johanna Puentes / Laura Martínez / Jhan Camilo Pulido	Actualizado: 03/12/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

de 2019, en el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de abril de 2019, cumpliendo así con el plazo de reporte establecido para este formato y garantizando un tiempo suficiente para que los OSP adelanten los ajustes que consideren necesarios.

2.3. En relación con las competencias de la SIC

ASOPOSTAL

Reitera que las facultades que fueron otorgadas por medio de la Ley 1369 de 2009 a la CRC, no pueden ser transferidas a otra institución, en este caso a la Superintendencia de Industria y Comercio, como se hizo por medio de la Resolución CRC 3038 de 2011, donde se le permitió a la SIC expedir instrucciones adicionales para complementar la regulación expedida en el tema de protección al usuario.

Al respecto ASOPOSTAL afirma que esa autorización ha generado disparidad normativa con la SIC, y que las competencias que fueron otorgadas por medio del artículo 21 de la Ley 1369 de 2009 a la SIC son claras, por lo tanto, solicita revisar esa autorización que no tiene un sustento legal.

Adicionalmente, señala que, respecto al considerando del proyecto de resolución en donde se menciona que a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), le fueron atribuidas facultades de instrucción por medio del Decreto 4886 de 2011 y que por esa razón la Circular Única expedida por la SIC (capítulo 2 título III) establece instrucciones que abordan y complementan la observancia del Régimen de Protección de los Derechos de los usuarios de los servicios postales⁵, ASOPOSTAL destaca que la Ley 1369 de 2009 establece:

*"Superintendencia de Industria y Comercio. La Superintendencia de Industria y Comercio es la autoridad competente para hacer cumplir las normas sobre Libre Competencia, Competencia Desleal, y Protección del Consumidor en el mercado de los servicios postales, en los términos de la Ley 155 de 1959, el Decreto 2153 de 1992, la Ley 1340 de 2009, las Leyes 256 de 1996 y 510 de 1999 y el Decreto 3666 de 2002."*⁶ (Subrayado fuera del texto).

Entiende ASOPOSTAL que en concordancia con la Ley 1369 de 2009, que es el marco general de los servicios postales, la SIC no tiene competencia para entrar a regular, sino para implementar las normas ya existentes. Por esta razón, menciona que existe un cruce de competencias normativas puesto que, en su concepto, la SIC está regulando sobre temas que no le competen, y esta situación le ha generado la apertura de investigación a diferentes operadores postales de pago.

⁵ Proyecto de Resolución "Por la cual se modifican los artículos 2.2.2.1. y 2.2.7.9 del Capítulo 2 del Título II, y el Formato 4.1. del Capítulo 3 del Título Reportes de Información, contenidos en la Resolución CRC 5050 de 2016"
- Considerando

⁶ Ley 1369 de 2009, artículo 21

Documento de respuestas - Revisión del Régimen de Protección a Usuarios del sector postal	Cód. Proyecto: 2000-71-11	Página 8 de 20	
Johanna Puentes / Laura Martínez / Jhan Camilo Pulido	Actualizado: 03/12/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

A su vez, considera que no se puede mencionar que lo establecido en el capítulo 2 del título III de la Circular Única de la SIC complementa el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de servicios postales expedido por la CRC⁷, cuando la competencia para expedir toda la regulación de carácter general y particular sobre el Régimen de Protección al Usuario fue otorgada a la CRC por medio de la Ley 1369 de 2009⁸, y no a la SIC.

Adicionalmente, considera que la Ley 1369 de 2009, al ser norma especial y que no puede ser modificada por un decreto, hace imposible argumentar que el Decreto 4886 de 2011 da facultades a la SIC para impartir instrucciones en materia postal (esto sería ir en contra de ley especial). Al respecto destaca que el artículo 1, numeral 37 del Decreto 4886 de 2011 que modificó la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio y determinó las funciones de sus dependencias establece, entre otras funciones la siguiente:

“Velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor respecto de los usuarios de servicios postales y del régimen de protección a usuarios de los servicios postales, dar trámite a las quejas o reclamaciones que se presenten y resolver los recursos de apelación o queja que se interpongan contra las decisiones adoptadas en primera instancia por los operadores de tales servicios.”⁹ (subrayado fuera del texto).

Así, ASOPOSTAL afirma que este numeral no da la facultad a la SIC para regular sobre el Régimen de Protección al Consumidor de los usuarios de servicios postales, sino que le da la función ya otorgada por la Ley 1369 de 2009: velar por la observancia de las disposiciones de protección ya existentes, o que desarrolle la CRC en ejercicio de sus competencias otorgadas por ley.

Por todo lo anterior, ASOPOSTAL concibe como un error considerar que el capítulo 2 título III de la Circular Única de la SIC, sea complementario al régimen de la CRC en tema de servicios postales, debido a que, como se ha mencionado en diferentes mesas de trabajo y en comentarios a otros documentos, la SIC no tiene competencia para regular en tema de servicios postales, pero únicamente de velar por el cumplimiento de la normatividad existente. En consecuencia, se ha mencionado que existe un cruce de competencias que ha generado una dispersión normativa.

Resoluciones del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC):

El MINTIC expidió la Resolución 3680 de 2013 donde se establecen los requisitos y parámetros mínimos del sistema de administración y mitigación de riesgo operativo, y de tipo tecnológico, de información y funcionamiento para los Operadores Postales de Pago. Los requisitos establecidos en la mencionada

⁷ Proyecto de Resolución “Por la cual se modifican los artículos 2.2.2.1. y 2.2.7.9 del Capítulo 2 del Título II, y el Formato 4.1. del Capítulo 3 del Título Reportes de Información, contenidos en la Resolución CRC 5050 de 2016”

-Considerando

⁸ Ley 1369 de 2009, artículo 20

⁹ Decreto 4886 de 2011, artículo 1 numeral 37

Documento de respuestas - Revisión del Régimen de Protección a Usuarios del sector postal	Cód. Proyecto: 2000-71-11	Página 9 de 20	
Johanna Puentes / Laura Martínez / Jhan Camilo Pulido	Actualizado: 03/12/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

Resolución deben ser cumplidos por los Operadores Postales de Pago para obtener el título habilitante, y mantenerse como parte integral de la operación del servicio de giro postal. El artículo 10 de la mencionada Resolución determina los requisitos de infraestructura física que deben cumplir los operadores postales de pago, donde se establece las condiciones de los puntos de atención al público.

Por lo anterior, ASOPOSTAL considera que cualquier regulación de la CRC debe realizarse en concordancia con las resoluciones expedidas por el MINTIC para los Operadores de Servicios Postales de Pago.

Adicionalmente menciona que la SIC no tiene facultades de regulación respecto de los servicios postales, dicha facultad fue otorgada por el legislador a la CRC, y la CRC no puede delegarla en una resolución a la SIC, pues el único que puede designar facultades regulatorias es el legislador, y ya fueron otorgadas a la CRC.

Resalta que es de vital importancia que las instituciones gubernamentales actúen de acuerdo con las facultades otorgadas por la Ley 1369 de 2009, que es el marco general en materia postal. En ese entendido, considera que la CRC debe efectuar un estudio normativo donde se evalúe la normatividad existente en materia postal, y específicamente para los operadores postales de pago.

También, observa importante clarificar que la SIC no tiene competencia para regular ningún tema concerniente a los servicios postales, sino únicamente para hacer cumplir las leyes existentes. Por lo tanto, como ha solicitado anteriormente, considera que debe haber una revisión urgente del capítulo 2 título III de la Circular Única, ya que está generando dispersión normativa, que resulta perjudicial para los Operadores Postales de Pago, y no es posible argumentar que son normas complementarias.

RESPUESTA DE LA CRC

La Ley 1369 de 2009¹⁰ estableció el Régimen de los servicios postales y, entre otras disposiciones, asignó competencias y funciones a Entidades relacionadas con el sector. Así, en virtud de las competencias otorgadas por la ley, el artículo 19 de la misma establece:

*"ARTÍCULO 19. LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES - CRC.
Tendrá la función de regular el mercado postal, con el propósito de promover la libre competencia, de manera que los usuarios se beneficien de servicios eficientes."*

Así mismo, dentro de sus funciones regulatorias en asuntos postales, la CRC tiene la facultad de expedir toda la regulación de carácter general y particular entre otras, en materia del régimen de protección al usuario (numeral 3 del artículo 20).

¹⁰ "Por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones."

Documento de respuestas - Revisión del Régimen de Protección a Usuarios del sector postal	Cód. Proyecto: 2000-71-11	Página 10 de 20	
Johanna Puentes / Laura Martínez / Jhan Camilo Pulido	Actualizado: 03/12/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

Por otra parte, el artículo 21 de la citada ley, dispone:

"ARTÍCULO 21. SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. La Superintendencia de Industria y Comercio es la autoridad competente para hacer cumplir las normas sobre Libre Competencia, Competencia Desleal, y Protección del Consumidor en el mercado de los servicios postales, en los términos de la Ley 155 de 1959, el Decreto 2153 de 1992, la Ley 1340 de 2009, las Leyes 256 de 1996 y 510 de 1999 y el Decreto 3666 de 2002."

Adicionalmente, el numeral 61 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011¹¹, establece entre otras funciones de la SIC, la siguiente:

"61. Impartir instrucciones en materia de protección al consumidor, protección de la competencia, propiedad industrial, administración de datos personales y en las demás áreas propias de sus funciones, fijar criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su cabal aplicación."

En línea con lo anterior, la SIC expidió la Circular Única con el propósito de reunir en un solo cuerpo normativo todas las instrucciones generales expedidas por dicha Superintendencia y que se encontraran vigentes, para atender, entre otros, al propósito de facilitar a los destinatarios de la facultad de protección, vigilancia y control de la SIC, el cumplimiento, comprensión y consulta de los actos expedidos por esta Superintendencia y a proporcionar un instrumento jurídico unificado y coherente que determine con precisión las reglas aplicables a las situaciones concretas que se inscriben dentro de su ámbito de competencia¹².

Así, los capítulos 2 y 3 del Título III de la Circular Única establecen aquellas instrucciones en materia de servicios postales y asignación de CUN, en concordancia con las obligaciones que se encuentran establecidas por la CRC, en particular las relacionadas con el Régimen de Protección de los Usuarios de servicios postales desde la expedición de la Resolución CRC 3038 de 2011¹³. En este sentido, es claro que la mencionada facultad de instrucción que ostenta la SIC no tiene el propósito de regular y, en cambio, su finalidad es fijar criterios que faciliten el cumplimiento de la regulación y señalar los procedimientos para su cabal aplicación de manera que sea viable activar la facultad de inspección, vigilancia y control de la Superintendencia.

En consecuencia, la CRC considera que no asiste razón a los comentarios tendientes a manifestar que esta Comisión delegó sus competencias regulatorias y en cambio, la Resolución CRC 3038 de 2011 refiere a la facultad de instrucción de la SIC arriba mencionada, reconociendo así lo dispuesto en el Decreto 4886 de 2011. Lo anterior tiene como resultado que, las instrucciones en materia de protección

¹¹ "Por medio del cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones."

¹² Diario Oficial 44511 del 06 de agosto de 2001.

¹³ "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales."

Documento de respuestas - Revisión del Régimen de Protección a Usuarios del sector postal	Cód. Proyecto: 2000-71-11	Página 11 de 20	
Johanna Puentes / Laura Martínez / Jhan Camilo Pulido	Actualizado: 03/12/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

de los derechos de los usuarios de servicios postales que se encuentran en la Circular Única de la SIC, actúan como complemento e instruyen el cumplimiento de las disposiciones regulatorias de la CRC en materia de protección de los usuarios del sector postal mediante el Régimen dispuesto para tal fin.

No obstante, en virtud del desarrollo de la presente revisión al Régimen de Protección de los usuarios del sector postal, la CRC ha adelantado, y lo continuará haciendo, mesas de trabajo con la Superintendencia de Industria y Comercio y con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de coordinar el ejercicio de las facultades otorgadas por la ley y procurando así una eficiente interacción de las normas e instrucciones impartidas en pro del crecimiento del sector, reduciendo la percepción de dispersión normativa y dando cumplimiento a lo dispuesto en materia de protección de los usuarios, así como también velar por la construcción de normas que atiendan a la metodología de Análisis de Impacto Normativo que ha sido prescrita en el documento CONPES¹⁴ 3816 de 2014.

3. OPCIÓN DE INTERVENCIÓN REGULATORIA

3.1. Tema 1. Mecanismos de divulgación de información y notificación

ASOPOSTAL

En relación con la percepción de dispersión normativa, observa que no se tuvieron en cuenta las Resoluciones 3680 de 2013 y 2564 de 2016 expedidas por el MINTIC, puesto que en ellas se establecieron obligaciones para los Operadores de Servicios Postales de Pago (OSPP) relacionadas con divulgación de información, PQRs y formatos para la imposición y pago de giros.

Además, afirma que, a la luz de la Ley 1369 de 2009, estas disposiciones son competencia de la CRC pero que al ser expedidas por el MINTIC deben ser de obligatorio cumplimiento de los OSPP, aumentando así la segmentación del marco normativo. También observa el cruce normativo existente con la Superintendencia de Industria y Comercio.

Por otro lado, no puede la CRC argumentar que los usuarios acceden a los servicios postales sin contar con la debida información en relación con las condiciones de calidad y protección del consumidor, porque a pesar de que exista ambigüedad en el marco regulatorio los OSPP siempre han cumplido con el deber de informar de manera 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 y a las tarifas ofrecidas tal y como se encuentra señalado en el artículo 4° de la Resolución CRC 3038 de 2011.

¹⁴ Consejo Nacional de Política Económica y Social

Documento de respuestas - Revisión del Régimen de Protección a Usuarios del sector postal	Cód. Proyecto: 2000-71-11	Página 12 de 20	
Johanna Puentes / Laura Martínez / Jhan Camilo Pulido	Actualizado: 03/12/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

Respecto a la adición del artículo 2.2.2.1.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, sobre medios de comunicación, considera que la CRC está limitando el derecho que tienen los OSP a divulgar el servicio que ofrecen, debido a que la información que se exige incluir en la pauta publicitaria es excesiva. Así, arguye que, sobre todo el requisito de incluir *"las condiciones y restricciones de todas las promociones y ofertas vigentes"*, genera un alto impacto en costos ya que implica que en cada pauta publicitaria se incluya una lista de todas las promociones y ofertas, es decir, que gran parte del espacio y tiempo destinado a la pauta publicitaria se destine a cumplir dicho requisito.

En resumen, considera que tiempo, espacio y costos la adición de este artículo es excesivo, perjudicial, innecesario y violatorio del derecho de los OSP de publicar pautas publicitarias.

Frente a la modificación del artículo 2.2.7.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, relacionado con la notificación de las decisiones a PQRs, se establece que las decisiones tomadas por los operadores dentro del trámite de PQR o solicitud de indemnización, se notificarán en concordancia con los artículos 67, 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), sin embargo, en el párrafo siguiente, establece que los operadores podrán establecer mecanismos de notificación alterna, como las notificaciones por medio de correo electrónico, y que dichas notificaciones deben regirse por lo que la SIC determine.

Por consiguiente, considera que este párrafo es contradictorio porque primero establece que se deberá cumplir lo reglado por el CPACA, y luego dice que debe regirse por los requisitos que establezca la SIC; además, que supeditarlos a los requisitos de la SIC limita la notificación electrónica, dejándola sin reglamentación y sin efectos, cuando es una materia que ya se encuentra definida en el CPACA.

DOMINA

En relación con el párrafo tercero del artículo 2.2.7.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, relacionado con la notificación de las decisiones a PQRs, expone que los tiempos para la interposición de los recursos de reposición y apelación deben contarse desde el momento en que se evidencia, por medio del correo electrónico certificado, que el peticionario recibió la decisión del OSP, más no desde que el peticionario accede al contenido de la decisión; esto, teniendo en cuenta que dicha certificación equivale al momento de la entrega en físico, cuando se envía la respuesta por mensajería expresa. En consecuencia, los términos para la interposición de los recursos deberían contar desde el momento en que se pone a disposición del peticionario el contenido de la decisión.

EFACTY

Respecto al primer párrafo del numeral 2.2.2.1.1. del artículo 2.2.2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, sugiere cambiar el término *"cartelera(s) física(s)"* por *"medio(s) físico(s)"*, toda vez que las condiciones e infraestructura de los establecimientos en los que se prestan este tipo de servicios, que responde a la capilaridad buscando la mayor cobertura posible en la geografía nacional, no siempre es viable la implementación o instalación de los elementos denominados *"carteleras"*, haciéndose necesario

Documento de respuestas - Revisión del Régimen de Protección a Usuarios del sector postal	Cód. Proyecto: 2000-71-11	Página 13 de 20	
Johanna Puentes / Laura Martínez / Jhan Camilo Pulido	Actualizado: 03/12/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

acudir a elementos físicos como los “habladores” para garantizar el suministro de información a los usuarios en los términos señalados en la norma.

Adicionalmente, propone la eliminación del literal d. del numeral 2.2.2.1.1. del artículo 2.2.2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, debido a que se obligaría a los OSP que cumplen los requisitos a realizar una adición que, a la fecha, no generaría una cobertura de derechos de los usuarios adicional a la que ya existe.

En relación con el numeral 2.2.2.1.3 del artículo 2.2.2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, EFECTY encuentra necesario que se elimine la exigencia de los requisitos allí referidos, debido a que la incorporación de toda esa información es una carga desproporcionada en términos económicos y de practicidad en el mensaje de las publicaciones a realizarse en medios de comunicación. Además, porque considera que con el cumplimiento de la obligación que tienen los OSP de incluir la advertencia de que son entidades vigiladas y controladas por el MINTIC, se logra que los usuarios determinen el régimen al que se someten los OSP y, por tanto, los mecanismos de PQR, derechos y deberes, publicaciones de oficinas y líneas de atención, entre otros.

De esta manera, estima pertinente la inclusión de las condiciones y restricciones de las promociones (entendidas estas de manera genérica) y el sitio web donde estas se pueden consultar.

Finalmente, EFECTY expone que, sin perjuicio de lo anterior y teniendo en cuenta que se hace referencia a que la información debe publicarse de “*manera visible*”, debe hacerse la claridad que solamente aplica para la publicación en medios gráficos, ya que, si los contenidos resultan inviables en medios gráficos, lo es más en medios audiovisuales.

4-72

Considera que la propuesta regulatoria en relación con el artículo 2.2.2.1.3. del artículo 2.2.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, establece un contenido de información a divulgar muy extenso que puede generar restricción de pautas publicitarias a causa del aumento en costos.

Así mismo, 4-72 asegura que las piezas publicitarias impresas están dadas para ingresar toda la información necesaria para los usuarios y que a través de URL es que se puede informar con más detalle y de una manera amplia todo lo relacionado a derechos y deberes, contactos, condiciones, restricciones y demás información que por ser tan extensa puede llegar a saturar piezas publicitarias diferentes a las impresas, como es el caso de las cuñas radiales, cortinillas de televisión (5 segundos) etc.

Como consecuencia de lo anterior, 4-72 propone que, al respecto, la CRC imponga la siguiente medida regulatoria:

Documento de respuestas - Revisión del Régimen de Protección a Usuarios del sector postal	Cód. Proyecto: 2000-71-11	Página 14 de 20	
Johanna Puentes / Laura Martínez / Jhan Camilo Pulido	Actualizado: 03/12/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

"Los Operadores de Servicios Postales que deseen realizar campañas informativas sobre los servicios postales que presta y promociones y ofertas sobre los mismos, deberán informar junto con la pauta o pieza publicitaria impresa, la siguiente información de manera visible:

a. El lugar de la página web del operador donde se encuentran los derechos y deberes de los usuarios, los derechos y deberes de los Operadores de Servicios Postales, los procedimientos y trámites de PQRs y de solicitudes de indemnización, direcciones y teléfonos de las oficinas y líneas de atención al usuario, condiciones y restricciones de todas las promociones y ofertas vigentes, siempre que la pieza publicitaria no corresponda a campañas informativas.

b. El lugar de la Página web de la Superintendencia de Industria y Comercio donde se encuentre la dirección, teléfono y correo electrónico."

RESPUESTA DE LA CRC

Antes de abordar los comentarios relacionados con la propuesta de medida regulatoria sobre divulgación de información y notificación, la CRC considera necesario hacer una serie de aclaraciones, con el fin de despejar todas las dudas que presentan los interesados en el presente proyecto regulatorio.

En primer lugar, respecto a las Resoluciones MINTIC 3068 de 2013 y 2564 de 2016, esta Comisión les recuerda que son actos administrativos que establecen los parámetros y condiciones para que se mitiguen los riesgos operativos y de lavado de activos y financiación del terrorismo para los OSPP debido a la delicadeza de su actividad, por cuanto las medidas allí fijadas deben interpretarse en el marco de este contexto.

Ahora bien, en relación con las medidas impuestas respecto a la divulgación de información, PQRs y formatos para la imposición y pago de giros de que habla ASOPOSTAL, es importante advertir que ninguna de las condiciones allí establecidas van en contravía de lo dispuesto en la Ley 1369 de 2009 y la Resolución CRC 3038 de 2011, compilada en el Capítulo 2 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, en la medida en que, salvo lo relacionado al aviso de vigilancia y control ejercido por el MINTIC del numeral 10.1 del artículo 10 de la Resolución MINTIC 3068 de 2013, se enuncian los parámetros generales que deben observar los OSPP, los cuales están definidos de manera detallada en la ley de servicios postales y la regulación. Por cuanto no es necesario reiterar la información en cada acto administrativo. De hecho, desarrollar este tipo de parámetros detalladamente puede generar duplicidad normativa.

Aclarado lo anterior, procede la CRC a pronunciarse sobre los comentarios allegados respecto de la medida regulatoria propuesta en relación con los artículos 2.2.2.1, del deber de información, del cual se analizarán, en primer lugar, los comentarios relacionados con el numeral 2.2.2.1.1, para los puntos de atención a usuarios y puntos de prestación del servicio, y luego el 2.2.2.1.3, para medios de comunicación; y finalmente, el artículo 2.2.7.9 de notificación de las decisiones.

Documento de respuestas - Revisión del Régimen de Protección a Usuarios del sector postal	Cód. Proyecto: 2000-71-11	Página 15 de 20	
Johanna Puentes / Laura Martínez / Jhan Camilo Pulido	Actualizado: 03/12/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

Así las cosas, en relación con los comentarios recibidos sobre el numeral 2.2.2.1.1 del artículo 2.2.2.1 propuesto, esta Comisión considera relevante el argumento expuesto por EFECTY en el que asegura que, con el fin de mantener la capilaridad como una de las características más relevantes de los servicios postales, las condiciones e infraestructura de cada uno de los establecimientos en los que se prestan dichos servicios no es exactamente la misma, por cuanto no le es posible a los OSP contar con el espacio suficiente en todos los establecimientos para implementar la cartelera física con las especificidades que la SIC exige a través de su Circular Única.

De esta manera, la CRC determinó acoger el comentario realizado por EFECTY en la medida en que en el numeral 2.2.2.1.1 del artículo 2.2.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 se sustituya el término "*cartelera(s) física(s)*" por "*medio(s) físico(s)*"; tal y como se determina en la resolución final.

Por su parte, la CRC recibió comentarios respecto de las posibles limitaciones a la publicidad de promociones u ofertas y el aumento de los costos por la excesiva información que se requiere en la propuesta regulatoria. En ese mismo sentido, los comentarios allegados por la SIC, que si bien se realizaron de manera extemporánea fueron analizados por la CRC, indican que se pueden generar efectos adversos a los deseados si, en lugar de continuar exigiendo que las promociones y ofertas cumplan con contener la información relevante sobre las condiciones de tiempo, modo lugar y demás requisitos específicos, se imponen obligaciones adicionales que, en casos como la información que se exige en los puntos de atención a usuarios y de prestación de servicios, resulta ser reiterativa.

En atención a lo anterior, la CRC decidió acoger tales argumentos con fundamento en que, primero, el artículo 12 de la Resolución CRC 3038 de 2009, compilado en el artículo 2.2.3.4 de la Resolución CRC 5050 de 2018, y el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), imponen el marco general de las promociones y ofertas de todos los agentes económicos.

De esta manera, la CRC pudo constatar que los literales propuestos en el numeral 2.2.2.1.1 responden de manera directa a los requisitos de incluir las condiciones de tiempo, modo, lugar y requerimientos especiales en la publicidad de promociones y ofertas, establecidos en la regulación y el estatuto del consumidor, solo que de manera más detallada, por cuanto se generan efectos similares que, a su vez, originan una posible duplicidad normativa, yendo en contravía de uno de los objetivos generales del procedimiento de diseño y desarrollo de la Comisión, el cual considera un enfoque de simplificación que deben tener todos los proyectos regulatorios que se emiten, además de la metodología y hoja de ruta de simplificación definidas dentro del proyecto regulatorio denominado "*Diseño y aplicación de metodología para simplificación del marco regulatorio de la CRC*" y la Directiva Presidencial 07 del 1 de octubre de 2018, emitida con el fin de simplificar trámites y normatividad, dentro de la campaña "Estado Simple, Colombia Ágil" de la Presidencia de la República.

En consecuencia, la CRC decidió eliminar el numeral 2.2.2.1.3 del artículo 2.2.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, publicado en el documento de propuesta de medida regulatoria dentro del proyecto regulatorio Revisión del Régimen de Protección a Usuarios del sector postal.

Documento de respuestas - Revisión del Régimen de Protección a Usuarios del sector postal	Cód. Proyecto: 2000-71-11	Página 16 de 20	
Johanna Puentes / Laura Martínez / Jhan Camilo Pulido	Actualizado: 03/12/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

Finalmente, en lo referente al artículo 2.2.7.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, relacionado con la notificación de las decisiones adoptadas por los OSP respecto de las PQRs o solicitudes de indemnización que les presentan, la CRC aclara en primer lugar que, contrario a lo asegurado por ASOPOSTAL, esta Comisión no pretende limitar la notificación electrónica de las PQRs y solicitudes de indemnización que se presentan por la prestación de servicios postales, teniendo en cuenta que este tipo de trámites están enmarcados en el derecho constitucional de petición, el cual, no puede ser reglamentado mediante regulación; menos aún si el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) contiene los parámetros con los que se puede hacer efectivo. Por lo anterior, esta Comisión decide no acoger ninguno de los comentarios expuestos por los participantes en la consulta pública en relación con la notificación de las decisiones adoptadas por los OSP.

Por otra parte, en relación con el argumento de DOMINA en el que asegura que los términos para interponer los recursos de reposición y apelación deben contarse desde el momento en que se evidencia que el OSP efectivamente envió la comunicación de respuesta al peticionario, la CRC le recuerda que, de conformidad con el inciso tercero del artículo 56 del CPACA establece, textualmente, que *"La notificación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que deberá certificar la administración"*, por cuanto la interpretación efectuada por el OSP es errónea y, por el contrario, lo regulado por la CRC es acorde a la normatividad vigente en la materia, armonizando así el marco regulatorio y normativo.

Finalmente, la CRC aclara que la medida regulatoria no es contradictoria toda vez que se cumple los presupuestos constitucionales y legales emitidos en los últimos años. Tan es así que, los requisitos de emitir una solución de fondo, a tiempo (es decir, dentro del término establecido por la ley) y que se dé a conocer de manera efectiva al peticionario¹⁵, se cumplen a cabalidad en los mecanismos alternos propuestos por esta Comisión. Proponer una alternativa, per se, no la hace contradictoria, de hecho, la CRC no está limitando o evitando el cumplimiento de las reglas establecidas en el CPACA; por el contrario, con este tipo de medidas regulatorias la CRC busca que los OSP le garanticen el derecho constitucional de petición a los usuarios que presentan PQRs, de manera eficiente, por distintos medios, y en total cumplimiento de lo que la jurisprudencia y la ley han establecido.

3.2. Tema 2. Clasificación de PQR en el régimen de reporte de información

ASOPOSTAL

Reconoce que las tipologías de PQRs originalmente establecidas en el Formato 4.1., efectivamente no permiten realizar un diagnóstico acertado sobre el servicio prestado.

¹⁵ Corte Constitucional. Sentencia T-369 de 2013. Magistrado Ponente: Alberto Rojas Ríos.

Documento de respuestas - Revisión del Régimen de Protección a Usuarios del sector postal	Cód. Proyecto: 2000-71-11	Página 17 de 20	
Johanna Puentes / Laura Martínez / Jhan Camilo Pulido	Actualizado: 03/12/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

Así mismo, afirma que en virtud de las tipologías definidas por la CRC y por la SIC, se presenta una dispersión normativa ya que las tipologías de las PQRs establecidas por la SIC varían con las señaladas por la CRC¹⁶ (la Resolución CRC 5076 de 2016 contempló una clasificación de las PQRs para realizar el reporte del formato denominado "F4.1 PQRs postales" y, por otro lado, la Superintendencia de Industria y Comercio en la sección 3.2.2. del Título III de la Circular Única estableció una clasificación diferente para la asignación del CUN en las PQRs de los servicios postales).

Por otro lado, considera que la información reportada por los Operadores de Servicios Postales de Pago (OSPP) en los reportes no podía aplicarse a la realidad de los giros postales de pago, debido a que las tipologías definidas no se ajustan a este servicio. Es decir, dentro de los giros postales de pago nunca se van a presentar situaciones como: la avería del objeto postal, incumplimiento en reexpedición, incumplimientos en tiempos de entrega, pérdida del objeto postal, razón por la cual es que los OSPP se ven en la obligación de clasificar como "Otros" el 90% de las PQRs recibidas.

Así, considera importante que dentro de la modificación propuesta, la CRC tenga en cuenta que la presentación de una PQRs no siempre es por inconformidad del usuario o por fallas en la prestación del servicio y que en ocasiones los usuarios del servicio de giros postales de pago presentan PQRs requiriendo historiales de giros, copias de los comprobantes de envío o pago de giros o información sobre el servicio ofrecido, razón por la cual los OSPP ya han implementado internamente una clasificación diferente de PQRs.

A propósito del análisis de la evolución de la presentación de PQRs para cada servicio postal, considera que la CRC debe poner a consideración que el incremento en el número de PQRs recibidas por los operadores postales de pago obedece en gran parte al incremento en la transaccionalidad, puesto que el servicio de giros postales de pago desde el 2015 hasta el 2017 ha tenido un aumento del 30%, en esta medida no podría generalizar que las PQRs presentadas se deben solamente a inconformidad de los usuarios.

DOMINA

Considera que no es procedente contemplar como un tipo de PQR la "suplantación o fraude en la entrega de objetos postales", teniendo en cuenta que, en la mayoría de los casos, quien recibe el objeto postal por encontrarse en la dirección destino, se limita a proporcionar los datos (nombre y teléfono) al mensajero; y al tener diligenciados estos datos con la letra del operario de mensajería en la prueba de entrega puede conllevar a que el destinatario desnaturalice la validez y veracidad de la gestión, ya que la caligrafía de quien recibió el envío no coincide con la de la persona que recibió el producto.

EFACTY

¹⁶ Comisión de Regulación de Comunicaciones "Revisión del régimen de protección a usuarios del sector postal" Sección 4.3 Clasificación insuficiente de tipologías de PQRs en el Régimen de Reportes de Información. Página 15.

Documento de respuestas - Revisión del Régimen de Protección a Usuarios del sector postal	Cód. Proyecto: 2000-71-11	Página 18 de 20	
Johanna Puentes / Laura Martínez / Jhan Camilo Pulido	Actualizado: 03/12/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

Sugiere validar la pertinencia del ajuste, teniendo en cuenta que el régimen de remisión de información ya prevé una cantidad de información que es de utilidad para los órganos de control, los usuarios y la misma industria y nuevas implementaciones o ajustes pueden redundar en la sobrecarga de obligaciones operativas.

RESPUESTA DE LA CRC

La propuesta regulatoria presentada para comentarios tuvo en cuenta los aspectos y consideraciones de ASOPOSTAL y, en ese sentido, la modificación de tipologías propuesta ya considera su aplicabilidad a todos los servicios postales, así como a los casos en los que las PQRs obedecen a peticiones de información y otras causas.

Ahora bien, respecto de la "Suplantación o fraude en la entrega de objetos postales", esta es una de varias tipologías para clasificar las PQRs que reciben los OSP y no corresponde a una posición particular que el operador deba asumir al momento de dar respuesta a las mismas. Adicionalmente, con o sin esta tipología, los Operadores de Servicios Postales, tanto de correo, mensajería y postales de pago, ya están recibiendo PQRs relacionadas con este tema por lo que su inclusión aporta a una mejor clasificación y caracterización de esta.

Por otro lado, en virtud de la metodología de Análisis de Impacto Normativo – AIN, la Comisión definió un conjunto de criterios con los que se evaluó y validó la alternativa regulatoria de implementar una revisión integral de tipologías de PQRs. Estos criterios comprendieron: la suficiencia de la información, la atención a las necesidades y afectaciones de los usuarios, el enfoque de Simplificación normativa, menores costos para los OSP y para la administración, aplicación a todos los servicios postales y, clasificación y reporte de forma sencilla.

De esta forma, puede observarse que la CRC consideró adoptar un enfoque de simplificación y de menores costos con el fin de garantizar que la presente implementación regulatoria no configurase una cara excesiva e injustificada en materia de Reportes de Información.

Por último, destaca la CRC que la implementación de tipologías adicionales no se corresponde con una obligación adicional de Reportes de Información y, en cambio, corresponde a una modificación de una obligación vigente: el Formato 4.1. del capítulo 3 del Título Reportes de Información contenido en la Resolución 5050 de 2016.

El mencionado formato tiene un plazo de reporte de hasta 30 días calendario después de finalizado el trimestre¹⁷. Así, la implementación de los cambios previstos en la resolución comentada revela que es

¹⁷ Este plazo tiene como consecuencia que la información de PQRs Postales para el cuarto trimestre de 2018 podrá ser reportada por los Operadores de Servicios Postales (OSP) hasta el 30 de enero de 2019.

Documento de respuestas - Revisión del Régimen de Protección a Usuarios del sector postal	Cód. Proyecto: 2000-71-11	Página 19 de 20	
Johanna Puentes / Laura Martínez / Jhan Camilo Pulido	Actualizado: 03/12/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			

necesario establecer un tiempo prudencial para adelantar pruebas de reporte con los Operadores de Servicios Postales (OSP) por un término no menor a treinta (30) días.

Con lo anterior, la CRC determinó que la entrada en vigor de la modificación del formato 4.1., contenido en la resolución comentada será a partir del 1 de febrero de 2019. De esta manera, la información correspondiente al reporte de PQRs Postales para el primer trimestre de 2019 (1T-2019) será reportada por los OSP entre el 1 y el 30 de abril de 2019.

Documento de respuestas - Revisión del Régimen de Protección a Usuarios del sector postal	Cód. Proyecto: 2000-71-11	Página 20 de 20	
Johanna Puentes / Laura Martínez / Jhan Camilo Pulido	Actualizado: 03/12/2018	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 4
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 24/08/2018			