



Bogotá D.C., 25 de junio de 2021

Señores:

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES-CRC

Ciudad

Asunto: Observaciones Red Integradora S.A.S.-Redservi a documento denominado “Revisión Integral del Régimen de Calidad de los Servicios Postales- Fase II-Formulación del problema y objetivos”

Respetados Señores:

Es preciso manifestar a esta entidad, el apoyo e interés de Red Integradora S.A.S.-Redservi, en la mejora continua de la calidad de los servicios postales, la cual, permitirá el crecimiento del sector y su inclusión como parte fundamental de la cadena de valor del ecosistema del comercio electrónico.

A continuación, Red Integradora S.A.S.-Redservi, se permite presentar las observaciones y aspectos que considera que se deben tener en cuenta en el documento:

INTRODUCCIÓN:

La Llegada de las transferencias electrónicas no revolucionó únicamente las transferencias financieras, sino también todo el ecosistema del comercio y abrió un abanico de posibilidades a la oferta de productos, así como de medios de pago.

Los servicios postales ya prestan un servicio de calidad, y ya generan confianza en el usuario, prueba de ello es su cobertura y la baja cantidad de quejas presentadas por el servicio de los operadores postales, la redacción debe ser ajustada en el sentido de indicar que los servicios postales u operadores postales deben *“continuar prestando un servicio de calidad, continuar generando satisfacción en el servicio y continuar generando confianza entre sus usuarios”*.

2. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

2.1. Descripción y Contextualización del Régimen de Calidad Postal

-Página 7: No se puede hablar de competencia entre servicios de mensajería y de transporte, puesto que tienen un funcionamiento, nicho y comportamiento de mercado totalmente distintos. Además, es pertinente tener en cuenta que toda la regulación legal de transporte es independiente a la esfera postal, así que, al ser un servicio legalmente distinto y con una dinámica distinta a la postal, no se puede hablar de competencia con este sector.

-Página 11: Ya existe una forma de medir los tiempos de entrega, la cual es el rastreo del envío a través del número de guía, inclusive dicha herramienta permite rastrear la ubicación del envío en tiempo real.

2.4. Problemática identificada

-Página 17: ¿Cuál es la razón para afirmar que los operadores de mensajería expresa no cumplen los parámetros de calidad, cuando todos los operadores dan cumplimiento a lo establecido en la Resolución 3095?

-Página 17: ¿Qué otros elementos son necesarios de identificar para establecer la buena calidad en la prestación del servicio, cuando la misma es casi que indiscutible? (hay cumplimiento por encima de lo estipulado en tiempos de entrega, servicio al cliente, cobertura, facilidad de los trámites).

2.4.1. Causas del Problema

2.4.1.1. Los indicadores de calidad no tienen en cuenta algunas particularidades operativas del servicio y no incentivan la mejora continua

-Página 21: Los operadores postales de pago dan cabal cumplimiento a lo contemplado en la Resolución 3679 de 2013, tienen implementadas las respectivas políticas SARL.

-Página 31: Gráfica 18, no incluye los porcentajes.

2.4.2. Consecuencias del problema

2.4.2.1. Los indicadores de calidad no suministran información suficiente para conocer la operación del sector

-Página 39: Los tiempos de entrega se cuentan según lo pactado en la Resolución 3095 de 2011.

-Página 40: Los servicios postales de pago gozan de un gran estándar de calidad y confianza entre los usuarios, prueba de ello es la baja cantidad de reclamos o quejas por el servicio.

2.4.2.3. Las nuevas ofertas de servicio de los operadores postales no han sido analizadas por la CRC en el marco del Régimen de Calidad

-Página 44: Redservi es otro de los operadores postales de pago que ofrece correo electrónico certificado.

2.4.2.4. Bajos incentivos para atender rutas y destinos en zonas rurales y apartadas del país

-Página 47: La ilustración 6, que es el tiempo de recorrido de distancias, calculado por Google, toma el tiempo sin tener en cuenta las pausas necesarias que deben hacer los conductores en el trayecto, pausas que son obligatorias por seguridad vial, además de otras novedades o eventualidades que se pueden presentar en el recorrido (temas mecánicos, estado de la vía, seguridad y orden público, accidentes que pueden retrasar el recorrido). Entonces, no sería correcto calcular el tiempo de sobra de 32 horas para realizar las demás etapas del envío postal, en la práctica el tiempo de transporte se extiende un poco más, puesto que ningún conductor maneja 15 o 20 horas de corrido.

3. OBJETIVOS DEL PROYECTO

3.1. Objetivo General, Página 49: Respetuosamente consideramos que el objetivo principal de esta revisión, debe ser la integración e inclusión de los servicios postales en la cadena de valor del comercio electrónico, apuntar a su modernización e integración de manera que se esté a la par en la medida de lo posible con los países líderes en comercio electrónico. Una vez se dé esa integración y modernización de los operadores postales, si sería pertinente entrar a revisar una actualización de los indicadores de calidad, sobre lo cual, consideramos que los contemplados en la Resolución 3095 de 2011, contemplan los parámetros esenciales de calidad, vigentes al día de hoy y acordes con la dinámica de los servicios. Adicionalmente, se ha evidenciado de los estudios que la misma CRC ha citado que los operadores postales tanto de

mensajería expresa, como de servicios postales de pago (giros nacionales), cumplen por encima de las metas, los parámetros de calidad, por lo cual, adicionar requisitos de esta índole, en estos momentos, mientras la dinámica y la práctica de la operación postal se mantengan sin cambios sustanciales, podría derivar en un deterioro innecesario y evitable del servicio. Por supuesto que las mejoras continuas y la evolución del sector son bienvenidos, sin embargo, como ya se ha expuesto, en estos momentos, se considera que lo prioritario es la modernización del sector, lo cual, permitiría con gran facilidad, su inclusión en el ecosistema del comercio electrónico.

3.2. Objetivos específicos:

Página 49: En la actualidad, tanto en mensajería expresa, como en giros postales, los operadores cumplen con las metas de calidad por encima del 90%, entonces, se debe revisar la pertinencia de establecer metas adicionales a corto plazo.

El último objetivo específico, podría ser el objetivo general.

RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS:

1. Respuesta a la pregunta No. 1:

Parcialmente de acuerdo, como se dijo anteriormente, el problema principal es la integración de los operadores postales en el ecosistema del comercio electrónico y no la revisión de los indicadores de calidad. Prueba de ello, son las cifras que la misma CRC cita en el documento, en los que los indicadores de calidad del servicio, tiempos de entrega y confianza de los usuarios se cumplen a cabalidad con los porcentajes de metas establecidos.

Entonces, el problema a plantear sería:

“FALTA DE INTEGRACIÓN DE LOS OPERADORES POSTALES EN EL ECOSISTEMA DEL COMERCIO ELECTRÓNICO”

-CAUSAS:

- 1- Costumbre de uso de servicios tradicionales (envíos físicos).*
- 2- Pocas alianzas comerciales o acuerdos entre plataformas de comercio electrónico, pasarelas de pago y los operadores.*

- 3- *Auge reciente del comercio electrónico en el país, por lo cual, el ecosistema de este aún se encuentra en crecimiento y/o construcción.*
- 4- *Falta de inclusión de todas las modalidades de servicios postales de pago.*
- 5- *Desconocimiento de la población de herramientas tecnológicas para acceder al comercio electrónico.*
- 6- *Desconfianza aún existente de un sector de la población en el comercio y pagos electrónicos.*

-CONSECUENCIAS:

- 1- *No incursión significativa de los operadores postales en el ecosistema del comercio electrónico.*
- 2- *Limitaciones operativas y tecnológicas para la modernización del sector postal.*
- 3- *Retraso de la evolución del comercio electrónico en el país.*
- 4- *Necesidad de revisión normativa de condiciones tecnológicas de los operadores postales.*
- 5- *Falta de acceso de la población a herramientas que le permitan incursionar o conocer el ecosistema del comercio electrónico.*
- 6- *Se generaría una gran limitante a la política de digitalización y modernización del sector postal impulsada por el gobierno nacional (Ley 1978 de 2019/ Ley TIC).*

2. Respuesta a la pregunta No. 2:

En cuanto al contexto del comercio electrónico, consideramos que el documento, se encuentra bien estructurado, así como se trata de buena manera, la importancia y la necesidad de inclusión de los operadores postales, pero se insiste en que este debe ser el enfoque principal del mismo y no la revisión de los estándares de calidad de los operadores postales. Las problemáticas y objetivos en cuanto a la inclusión del sector postal en el comercio electrónico, han sido bien expuestos en el documento.

3. Respuesta a la pregunta No. 3:

Se añadiría la causa de falta de regulación e implementación de todas las modalidades de servicios postales de pago, los cuales permitirían al sector dar el siguiente paso en cuanto a modernidad, digitalización y calidad del servicio, y que además abriría totalmente las puertas del comercio electrónico al sector y le permitiría consolidarse como parte esencial de la cadena de valor y alternativa de pago, respectivamente.

4. Respuesta a la pregunta No. 4:

Las causas y consecuencias del problema planteado en el documento si tienen relación entre sí, pero se insiste en el que consideramos que, debe ser el problema principal, por las razones ya expuestas.

5. Respuesta a la pregunta No. 5:

Adicionaríamos las consecuencias que fueron expuestas en la respuesta a la pregunta No. 1.

6. Respuesta a la pregunta No. 6:

Consideramos que el documento y la intención del proyecto son buenos y necesarios para la evolución del sector postal, no obstante, como se ha expuesto, la CRC debe enfocar y priorizar los esfuerzos en el aspecto de la modernización, digitalización e inclusión del sector en el ecosistema del Comercio Electrónico. Consideramos que han sido incluidos los grupos de valor necesarios.

7. Respuesta a la pregunta No. 7:

Las observaciones presentadas inicialmente en el documento.

Agradecemos la atención prestada,

Atentamente,



SEBASTIÁN RUIZ CASAS
Abogado-Miembro del Proceso Jurídico
Red Integradora S.A.S.-Redservi