

Bogotá, 25 de junio de 2021

Señores

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES - CRC

Atn: Equipo Proyecto Regulatorio

Revisión del Régimen de Calidad Postal - Fase II

revregimencalidadpostal@crcom.gov.co

olga.cortes@crcom.gov.co

Bogotá

Asunto: Respuesta a Consulta sectorial - Proyecto regulatorio "Revisión integral del régimen de calidad de los servicios postales - Fase II".

Respetados Señores.

En atención a la solicitud de revisión del documento de "Formulación del problema y objetivos" perteneciente al proyecto regulatorio "Revisión integral del régimen de calidad de los servicios postales - Fase II", socializado a Thomas Greg Express S.A el pasado 24 de junio del año en curso, amablemente, presentamos nuestras observaciones al documento:

I. INDICADOR DE VELOCIDAD DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA

El numeral 2.4.1.1 del documento de revisión integral del régimen de calidad de los servicios postales - Fase II, indica en el literal a) "*Indicador de velocidad del servicio de mensajería expresa*", Tabla No. 7, los siguientes indicadores: Tiempos de entrega de 24 horas para el ámbito local, 48 horas para el ámbito Nacional y 96 horas para el ámbito Internacional, con metas de cumplimiento del 97%, 93% y 92% respectivamente.

1. ¿ Está de acuerdo con el problema identificado en este documento?

Sobre el particular estamos de acuerdo con el análisis realizado sobre los factores que inciden en el cumplimiento de los tiempos.

2. Frente al problema planteado, ¿Considera que las causas presentadas en este documento son las que generan el problema definido?

Estamos de acuerdo con las causas planteadas en el documento.

3. Frente al problema planteado, ¿Adicionaría una causa?

Teniendo en cuenta que para servicios postales con personas jurídicas se establecen Acuerdos de Niveles de Servicio en los cuales se pactan tiempos de entrega que pueden diferir de los establecidos por la CRC, dependiendo de factores como las necesidades del cliente, el tipo de

mercancía a transportar, las vías de acceso, medios de transporte y condiciones de seguridad de ciudades o poblaciones destino, entre otras, muy respetuosamente solicitamos a la Entidad tomar en cuenta los ANS para los casos en los cuales el servicio se preste a personas jurídicas con las cuales se tenga suscrito un contrato.

Sobre este particular, es importante señalar que las empresas habilitadas para la prestación de servicios postales de mensajería expresan tienen la facultad de pactar la totalidad de condiciones técnicas, económicas y jurídicas con sus clientes, y por ende negociar y pactar mutuamente el Acuerdo de Niveles de Servicio que regirá su relación contractual, en consecuencia, dichos tiempos pueden resultar distintos a los estipulado en el artículo 5.4.3.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

4. Frente al problema planteado, ¿Considera que las consecuencias expuestas en el presente documento tienen relación directa con la materialización del problema?

Estamos de acuerdo con la relación entre la materialización del problema y las consecuencias expuestas.

5. Frente al problema planteado, ¿Adicionaría una consecuencia?

Consideramos que las consecuencias planteadas para el servicios de Mensajería son acordes al problema.

6. ¿Considera que existen otros grupos de valor que deben tenerse en cuenta en el desarrollo del presente proyecto regulatorio?

Los aspectos planteados en el documento son suficientes para los servicios de mensajería.

7. Indique las observaciones y/o comentarios adicionales que considere pertinente mencionar en relación con la revisión del Régimen de calidad de los servicios postales.

No se tienen comentarios adicionales al expuesto en la pregunta número 3.

II. DIFERENCIACIÓN DETALLADA DE MENSAJERÍA MASIVA Y MENSAJERÍA EXPRESA INDIVIDUAL

1. ¿ Está de acuerdo con el problema identificado en este documento?

Estamos de acuerdo con el análisis realizado en el numeral 2.4.1.2 “*Interpretaciones dadas por operadores postales en la aplicación de ciertas condiciones de calidad en la prestación del servicio para envíos masivos*” del documento, sin embargo, consideramos que se debe distinguir por parte de la Entidad con la suficiente claridad conceptual, la diferencia entre la prestación del

servicio de **Mensajería Masiva y Mensajería Expresa Individual**, de tal manera que no quede sujeto a múltiples interpretaciones por parte de las entidades de inspección vigilancia y control, Operadores Postales u otros actores del mercado.

Al respecto, si bien este tema ha sido objeto de análisis por parte de la CRC mediante conceptos jurídicos No. CRC 201552307 de 2.015 y 0050395 de 2016, los mismos no permiten evidenciar la diferencia real entre la prestación del servicio de mensajería masiva y mensajería expresa individual, de hecho, persiste la indefinición en relación con la expresión “*numero plural significativo*”. Por lo tanto, invitamos amablemente a la Entidad realizar las gestiones que permitan a las empresas del sector poder distinguir los servicios aludidos.

Lo anterior, no solo tiene un impacto desde el punto de vista conceptual, si no que por el contrario le permite al prestador de servicios de mensajería expresa conocer con suficiencia cuando esta prestando uno u otro servicio, y con base en esto realizar en debida forma el cumplimiento de las obligaciones legales en materia de contribuciones, reportes y demas que le resulten aplicables.

2. Frente al problema planteado, ¿Considera que las causas presentadas en este documento son las que generan el problema definido?

Estamos de acuerdo con las causas planteadas.

3. Frente al problema planteado, ¿Adicionaría una causa?

Consideramos que la interpretación de envíos masivos o mensajería expresa está atada no sólo a la cantidad de envíos, sino también a las características de los objetos postales a distribuir.

4. Frente al problema planteado, ¿Considera que las consecuencias expuestas en el presente documento tienen relación directa con la materialización del problema?

Estamos de acuerdo con la relación entre la materialización del problema y las consecuencias expuestas.

5. Frente al problema planteado, ¿Adicionaría una consecuencia?

La falta de claridad en la diferenciación entre el servicio de Mensajería Expresa y Mensajería Masiva puede conllevar a los Operadores postales cometer errores en los reportes a la CRC y ser sancionados.

6. ¿Considera que existen otros grupos de valor que deben tenerse en cuenta en el desarrollo del presente proyecto regulatorio?

Los aspectos planteados en el documento son suficientes para los servicios de Mensajería.

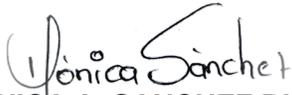
7. Indique las observaciones y/o comentarios adicionales que considere pertinente mencionar en relación con la revisión del Régimen de calidad de los servicios postales.

Dentro de los aspectos que consideramos se deben tener en cuenta para el análisis , definición y diferenciación de las características de los servicios de Mensajería Masiva y Mensajería Expresa, presentamos las siguientes:

- a. Indicar cuantitativamente el número exacto de envíos mensuales y/o periódicos entregados por un mismo remitente a partir de los cuales se considera la prestación del servicio en calidad de mensajería masiva.
- b. Claridad en la diferenciación de las características del servicio de Mensajería Masiva y el servicio de Mensajería Expresa Individual.
- c. Características detalladas del tipo de objetos postales para cada uno de los servicios.

Agradecemos su atención.

Cordialmente,



MÓNICA A. SANCHEZ BLANCO
Gerente Nacional de Operaciones