



Bogotá D.C

Señores

**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**

calidadpostal@crcom.gov.co

Ref. Observaciones proyecto de resolución modificatoria.  
“Revisión y actualización de indicadores de calidad de los  
servicios postales”

En representación del Operador Postal Oficial, Servicios Postales Nacionales S.A, empresa que opera bajo la marca “4-72 el servicio de envíos de Colombia” y encargada de la prestación exclusiva del Servicio Postal Universal, servicio de correo, Giros Internacionales y que compete en el mercado de mensajería expresa y giros internacionales, se presenta a continuación las siguientes observaciones al proyecto de resolución.

**I. OBSERVACIONES GENERALES**

1. Apoyamos las iniciativas tendientes a promover el uso de herramientas tecnológicas para mejorar así la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Frente a las propuestas estamos enviando en detalle algunas observaciones puntuales con el fin que su adopción sea efectiva.
2. No estamos de acuerdo con las medidas propuestas, que en un ánimo de plasmar la “realidad operativa”, buscan flexibilizar los tiempos de entrega, lo que generaría graves problemas que deben ser considerados en el Análisis del Impacto Normativo (AIN) tales como:
  - Se impactarían negativamente la percepción del usuario en materia de tiempos de entrega.
  - Se abriría una puerta para que los prestadores de servicio de mensajería negocien tiempos de entrega superiores a los establecidos por la normatividad, lo cual iría en contravía a la naturaleza del servicio de mensajería establecido en la Ley 1369 de 2009 que se caracteriza primordialmente por la **urgencia**.
  - Se enviaría una señal al mercado en la cual los usuarios no percibirían la diferencia entre los tiempos de la mensajería **que es urgente** y los servicios de correo. En consecuencia se daría una suboferta de servicios urgentes y una sobreoferta de los servicios sin dicha característica, como lo es el servicio de correo, cuyo único operador autorizado para su prestación es 4-72





- La pérdida de ingreso que se tendrían en los servicios de correo con la implementación de una mensajería “flexibilizada”, incrementará el déficit del déficit del SPU, generará pérdida del mercado otorgado por la legislación vigente al Operador Postal Oficial, sin una mejora visible para el usuario de los diferentes servicios postales

Por todo lo anterior, solicitamos revisar las medidas propuestas que cambian las reglas de los tiempos de los envíos de mensajería, sobre las cuales enviamos las propuestas que se detallaran a continuación.

## II. OBSERVACIONES ESPECIFICAS

### 1. Observaciones relativas al uso de herramientas tecnológicas

#### Observación 1. Artículo 5.4.3.3 PARÁGRAFO 1

El texto presente en el proyecto de resolución se establece:

PARÁGRAFO 1. Los operadores postales podrán utilizar como guía un adhesivo que contenga como mínimo: el Identificador Único del Envío y un código de barras u otro mecanismo de tecnología equivalente o superior que facilite la lectura de la información contenida en el presente artículo.

Teniendo en cuenta que la información establecida en el citado artículo excede aquella que puede ser incluida en los estándares de códigos de barra e identificación que exige la Unión Postal Universal para los diferentes servicios postales (normas técnicas S8, S10, S18, S19, S34) en los manuales de Correspondencia y Encomiendas de la UPU, se recomienda modificar la palabra lectura por consulta, toda vez que el objetivo primordial es facilitar el acceso a la información concerniente a determinado envío.

#### PROPUESTA:

*PARÁGRAFO 1. Los operadores postales podrán utilizar como guía un adhesivo que contenga como mínimo: el Identificador Único del Envío y un código de barras u otro mecanismo de tecnología equivalente o superior que facilite la consulta de la información contenida en el presente artículo.*





## 2. Observaciones relativas a la flexibilización de la mensajería expresa

### Observación 1, Artículo 5.4.3.1, Parágrafo 1:

El texto presente en el proyecto de resolución establece:

*Los parámetros de calidad establecidos en el cuadro anterior son metas de calidad promedio para el total de los envíos. Podrán existir casos en los cuales el tiempo de entrega de los envíos supere o sea inferior a los tiempos establecidos en las metas de calidad. Sin embargo, el promedio para el total de las entregas se debe ajustar a los porcentajes de cumplimiento establecidos. En todo caso, el operador postal de Mensajería Expresa estará en la obligación de cumplir con los tiempos de entrega estipulados en sus ofertas comerciales a los usuarios.*

En el subrayado texto se continúa dando la opción a los operadores de pactar tiempos de entrega superiores a los establecidos por la regulación para los servicios de mensajería expresa, esto no solo va en contravía de lo establecido en la ley 1369 en el literal d) del numeral 2.3 del artículo 3, el cual establece como una característica obligatoria de los servicios de mensajería expresa la **rapidez en la entrega**:

*“El servicio de mensajería expresa. Servicio postal **urgente** que exige la aplicación y adopción de características especiales para la recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega de objetos postales hasta de 5 kilogramos. Este peso será reglamentado por la Comisión de Regulación de Comunicaciones.*

*El servicio de mensajería expresa debe contar al menos con las siguientes características: (...)*

*d) Tiempo de entrega. El servicio de mensajería expresa se caracteriza por la **rapidez en la entrega.**”*

Sino que contribuye a la profundización de una falta de claridad entre las diferencias de los servicios postales, específicamente entre los servicios de Correo y mensajería expresa, toda vez que una de sus principales diferencias es precisamente los tiempos de entrega. Este tipo de concesiones hacia los servicios de mensajería expresa impide a los usuarios identificar las diferencias entre los mencionados servicios postales, adicionalmente es este tipo de inconsistencias que ocasiona que los entes de control presenten dudas respecto a la aplicación de la normatividad aplicable a la protección de los usuarios.

Finalmente es conveniente recordar que al desdibujar una de las principales características que debe diferenciar los servicios de correo de los de mensajería expresa,





se está afectando el equilibrio económico del contrato de concesión no. 10 de 2004 suscrito entre el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y Servicios Postales Nacionales, contrato al que a través de las modificaciones no. 1 y 2 del 8 de julio de 2014 se le fijo un valor de CUARENTA Y SEIS MIL TRECIENTOS SESENTA Y NUEVE MILLONES DE PESOS MCTE (\$46.369.000.000), valor que fue fijado y pagado como contraprestación para la comercialización de forma exclusiva de los servicios de Correo.

Nótese que la propuesta incluso reduce la competencia en Mensajería y la traslada al servicio de correo donde el servicio se encuentra concesionado.

**PROPUESTA:**

*PARÁGRAFO 1. Los parámetros de calidad establecidos en el cuadro anterior son metas de calidad promedio para el total de los envíos. Podrán existir casos en los cuales el tiempo de entrega de los envíos sea inferior a los tiempos establecidos en las metas de calidad. En todo caso, el operador postal de Mensajería Expresa estará en la obligación de cumplir con los tiempos de entrega estipulados en sus ofertas comerciales a los usuarios, sin que puedan pactarse tiempos de entrega superiores a los establecidos en el presente artículo.*

**Observación 2 Artículo 5.4.3.1, Parágrafo 5:**

El texto presente en el proyecto de resolución establece:

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 el CAPÍTULO 5 del TÍTULO IV. 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.

El subrayado texto no es claro en cuanto a los tiempos de entrega establecidos, debido a que ni en la resolución 2567 de 2010, ni en el documento *Definición de la tarifa mínima para el envío de objetos postales masivos en el servicio de mensajería expresa en Colombia* de mayo 12 de 2010, ni en la resolución 5050 de 2016, se mencionan o establecen los tiempos de entrega que sirvieron como base para el cálculo de la tarifa mínima de que trata el CAPÍTULO 5 del TÍTULO IV.

En todo caso, teniendo en cuenta que la ley 1369 no definió un servicio específico para la distribución de objetos postales Masivos, y que la distribución que aquí se trata se realiza a través de la licencia Mensajería Expresa, dichos objetos deben cumplir las características mínimas establecidas por la citada ley para la esta modalidad de servicio, siendo una de





ellas la rapidez en la entrega, debiendo entonces aplicarse a este tipo de envíos los mismos tiempos de entrega definidos para la Mensajería Expresa, debiendo quedar claro en el ARTÍCULO 5.4.3.1.

PROPUESTA:

Teniendo en cuenta lo anterior se propone eliminar el citado párrafo, ya que a través de éste se establece un trato diferencial en cuanto a los tiempos de entrega para el manejo de un tipo específico de envíos, cuando en realidad no existe dicha diferenciación en las normas o disposiciones legales.

**Observación 3, Artículos 5.4.3.6 Y 5.4.3.7**

Como se ha mencionado anteriormente, la ley postal no definió como un servicio diferente la Mensajería Expresa cuanto a través de esta se distribuyan objetos postales masivos, toda diferenciación que hacia un tipo específico de objeto postal se haga para su distribución, crea en la practica un nuevo tipo de servicio postal, algo que excede las competencias mismas de la CRC, competencias que en cuanto a los objetos postales masivos se limitan a definir una tarifa mínima cuando se realice su distribución a través del servicio de Mensajería Expresa (artículo 12, ley 1369 de 2009) y que frente a los tipos de servicios postales se limitan a la regulación de la calidad con la que se prestan aquellos servicios postales distintos al SPU, servicios tales que están definidos en el artículo 3, numeral 2 de la citada ley.

PROPUESTA:

Teniendo en cuenta lo anterior, se solicita que por medio de los artículos 5.4.3.6 Y 5.4.3.7, se eliminen de la resolución 5050 del 2016 toda aquella reglamentación que genere diferencias en cuanto a los criterios de calidad que se deben garantizar para la distribución de los diferentes tipos de objetos postales, sean estos individuales o masivos. Siempre que la distribución de objetos postales se realice a través del Servicio de Mensajería Expresa se deben cumplir las características mínimas definidas en la ley y los criterios de calidad definidos en los artículos 5.4.3.1, 5.4.3.2, 5.4.3.3, 5.4.3.4, 5.4.3.5 y 5.4.3.6 del presente proyecto de resolución.

**Observación 4. ARTÍCULO 5.4.3.9**

En este artículo se incluye como uno de los campos de información que debe contener el informe de intento de entrega la Fecha y hora del próximo intento de entrega sin embargo se hace la siguiente aclaración "(de ser posible)"; en primer lugar, esta aclaración es contradictoria con el enunciado que antecede la relación de los campos de información que por lo menos debe contener dicho documento; de igual forma impide que por parte de los usuarios





destinatarios se conozca de antemano la fecha en la que tendrá lugar el segundo intento de entrega, algo que aumenta el riesgo de que se no realice una entrega efectiva.

Dejar abierta la posibilidad que no se informe al usuario destinatario de la fecha en la que se realizará el segundo intento de entrega y al mismo tiempo se extienda el plazo para la realización del mismo de 1 a 3 días hábiles, genera en la práctica una ampliación de los tiempos de entrega para el servicio de Mensajería Expresa, algo que no solo no beneficia a los clientes remitentes ni a los destinatarios, sino que nuevamente contribuye a la falta de claridad y diferenciación entre los servicios de Correo y Mensajería Expresa.

Es importante tener en cuenta que por definición el servicio de Mensajería Expresa debe tener como una de sus características la rapidez en la entrega, y lo definido en el presente artículo no solo no apunta al cumplimiento de dicho requerimiento legal, sino que desmejora significativamente dicha característica que debiera ser garantizada a los usuarios.

Así mismo en el mencionado artículo se mantiene la obligatoriedad para los operadores del servicio de Mensajería Expresa de almacenar por 30 días, los envíos que luego del segundo intento no se hayan podido entregar de manera efectiva, esto además de generar costos adicionales a los operadores que a su vez lleva a un encarecimiento del servicio de cara a los usuarios, afecta en gran medida al usuario remitente, quien en la mayoría de los casos es una persona jurídica y requiere de una devolución inmediata de los envíos no distribuibles, realidad esta que se hace fácilmente verificable en sectores como el eCommerce y el Retail, donde los objetos postales corresponden a mercancías que en caso de no ser entregadas, deben poderse disponer dentro de los inventarios de las empresas lo antes posible.

#### **PROPUESTA:**

Teniendo en cuenta los motivos expuestos y que se entiende que el principal objetivo debe ser el de mejorar el servicio prestado a los usuarios y que lo que ellos demandan es la entrega efectiva del envío, se recomienda la siguiente redacción para el citado artículo:

*ARTÍCULO 5.4.3.9. INTENTOS DE ENTREGA. En el evento en que el operador del Servicio de Mensajería Expresa proceda a efectuar la entrega del objeto postal en el domicilio del usuario destinatario consignado en la guía y prueba de admisión y éste no encuentra a nadie, deberá expedir un documento por medios electrónicos o físicos, en el que informe que tuvo lugar un intento de entrega de dicho objeto.*

*Dicho documento deberá contener, por lo menos, la siguiente información:*

- 1. Nombre del operador postal que está a cargo de la prestación del servicio.*
- 2. Nombre del usuario remitente.*
- 3. Número de la guía.*
- 4. Fecha y hora del intento de entrega.*





5. Fecha y hora del próximo intento de entrega.
6. Dirección, número de teléfono fijo o móvil y horario de atención de la oficina donde se encuentra a disposición del usuario destinatario el objeto postal.
7. Fecha hasta la cual se conservará el objeto postal en la oficina indicada.

*Los operadores de servicios postales de Mensajería Expresa deben efectuar al menos dos (2) intentos para la entrega del objeto postal. El segundo intento de entrega deberá realizarse el día hábil siguiente al primer intento de entrega.*

*Durante el primer intento de entrega, el operador postal deberá verificar los datos de contacto del destinatario, con la finalidad de realizar la entrega efectiva del objeto postal utilizando para ello, los medios de los cuales disponga. Para dicha corroboración de datos, el operador postal debe contactar al usuario destinatario, siempre que la información necesaria haya sido provista por el remitente del envío y éste a su vez cuente con autorización para el uso de dicha información. En caso de no poder establecer comunicación con el usuario destinatario, se deberá contactar al usuario remitente o impositor, de conformidad con la Ley 1581 de 2012.*

*El operador dejará constancia de las gestiones llevadas a cabo para contactar al usuario remitente y/o destinatario. Las constancias se conservarán en los términos previstos en el artículo 35 de la Ley 1369 de 2009.*

*Si después de dos (2) intentos no se logra llevar a cabo la entrega del objeto postal, éste se considerará como no distribuible, caso en lo cual se debe dar aplicación a lo dispuesto en el ARTÍCULO 5.4.5.2 del CAPÍTULO 4 del TÍTULO V. Sin perjuicio de lo anterior, los operadores de Mensajería Expresa podrán dentro de los tiempos de entrega establecidos, efectuar los intentos que consideren necesarios con el fin de efectuar la entrega del objeto postal al usuario destinatario registrado en la guía, para lo cual deberá expedir un documento por medios físicos o electrónicos en el que informe que tuvo lugar un intento de entrega.*

*Los intentos de entrega deben quedar registrados en la información materia de rastreo que debe estar disponible en la página web del operador y en la prueba de entrega, de que trata el ARTÍCULO 5.4.3.3 del CAPÍTULO 4 del TÍTULO V, respectivamente.*

**PARÁGRAFO 1.** *El documento a que se refiere el presente artículo relativo a los intentos de entrega de los objetos postales no tendrá que expedirse y diligenciarse en los eventos en que al primer intento de entrega se configure alguno de los motivos de devolución establecidos en los numerales 5.4.3.4.1, 5.4.3.4.2, 5.4.3.4.3 o 5.4.3.4.5 del ARTÍCULO 5.4.3.4 del CAPÍTULO 4 del TÍTULO V.*





*PARÁGRAFO 2. Las disposiciones del presente artículo no se serán aplicables a los envíos postales correspondientes al ámbito internacional saliente.*

*PARÁGRAFO 3. 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 cumplir las disposiciones del presente artículo.*

### **Observación 5, Artículos 5.4.3.10 y 5.4.3.13**

En concordancia con las observaciones presentadas frente a los artículos 5.4.3.6 y 5.4.3.7, y algunos otros apartes del presente proyecto, se están generando criterios de calidad diferentes para un único servicio de Mensajería Expresa, que no solo desdibujan continuamente la naturaleza del servicio mismo, sino también desdibujan la naturaleza de los servicios de Correo, toda vez que se asumen características propias de estos últimos y se le aplican a la Mensajería Expresa cuando de objetos postales masivos se trata.

#### **PROPUESTA:**

Bajo la observación que antecede, se hace necesario que eliminar en su totalidad los párrafos de los artículos 5.4.3.10 y 5.4.3.13.

Agradecemos la oportunidad de realizar comentarios a este proyecto y esperamos sean tenidas en cuenta estas observaciones.

Cordialmente,

**CARLOS ANDRES REBELLÓN VILLÁN**  
Presidente

Proyectó: Johan Escamilla/ Diana Carolina Pulido  
Revisó: Juan Manuel Reyes- Secretario General

