

## COMENTARIOS EFECTY REVISIÓN RÉGIMEN PROTECCIÓN USUARIOS SECTOR POSTAL

Rodrigo Bustos Deaza <rodrigo.bustos@efecty.com.co>

Lun 19/11/2018, 5:55 PM

Para: RPU Postal <RPUPostal@crcom.gov.co>

CC: Ludivia Posada Valencia <ludivia.posada@efecty.com.co>

Buenas tardes:

Atendiendo su amable publicación para comentarios del proyecto de Resolución relacionado con el régimen de protección de usuarios del sector postal, de manera respetuosa nos permitimos presentar las observaciones pertinentes.

1. En relación con numeral 2.2.2.1.1.:

- a. Sobre su inciso primero, se sugiere cambiar el término “*cartelera (s) física (s)*” por el término “*medio (s) físico (s)*”. Lo anterior, teniendo en cuenta que, dadas las condiciones del servicio, así como de los sitios donde este se presta, garantizándose así la capilaridad que propugne por conseguir el mayor alcance posible en la geografía nacional, no siempre es viable la implementación o instalación de los elementos denominados “*carteleras*”, debiendo en ese sentido contarse con la posibilidad de instalar otro tipo de instrumentos (v.gr. habladores u otro tipo de elementos físicos) por medio de los cuales se garantice el suministro de información a los usuarios en los términos señalados en la norma.

Tal ajuste se estima concordante con las modificaciones que deban hacerse a la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, donde se determina que el medio de publicidad de la información es una “*cartelera*” donde adicionalmente se indican las medidas y demás características de estas.

- b. Se sugiere la eliminación del literal d. incorporado en el proyecto de norma. En efecto, el contenido que se propone corresponde al incluido en la normativa debidamente publicada, motivo por el cual no solo se recargarían los medios de publicidad al público de información que ya es de dominio público, sino que se obligaría a las empresas que ya cumplen con los requisitos a realizar una adición que, a la fecha, no generaría una cobertura de derechos de los usuarios a la que ya existe.

2. En relación con el numeral 2.2.2.1.3.:

- a. Se encuentra necesario que se elimine la exigencia de los requisitos a que se refiere el numeral, ello teniendo en cuenta que la incorporación de toda la información a que se refiere el mismo, es una carga desproporcionada en términos tanto económicos como de practicidad y mensaje de las publicaciones publicitarias a realizarse en medios de comunicación. Téngase en cuenta que, tratándose de la publicidad de los Operadores Postales, esta debe incluir la advertencia de que son entidades vigiladas y controladas por el MINTIC, publicación que justamente, tal como ocurre en el sector financiero, referencia a las instituciones con el cumplimiento de requisitos y deberes consagrados normativamente conforme con la habilitación con la que cuentan y que permiten a los usuarios determinar el régimen al que se someten los operadores y, por tanto, los mecanismos de PQR, derechos y deberes, publicaciones de oficinas y líneas de atención, entre otros

Conforme con lo expuesto, se 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.

- b. Sin perjuicio de lo expuesto 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.

3. Sobre la modificación al formato 4.1., se 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.
4. Finalmente se 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.

En los términos expuestos presentamos los comentarios correspondientes.

Cordialmente,



Rodrigo Bustos Deaza  
Facilitador Jurídico Sr.  
Jurídica  
Of. (1) 6341900  
Cel. 3114616891  
Bogotá D.C.  
[www.efecty.com.co](http://www.efecty.com.co)

AVISO LEGAL: Este correo electrónico contiene información confidencial de Efectivo Ltda. Si Usted no es el destinatario, le informamos que no podrá usar, retener, imprimir, copiar, distribuir o hacer público su contenido, de hacerlo podría tener consecuencias legales como las contenidas en la Ley 1273 del 5 de enero de 2009, ley estatutaria 1581 de 2012 y todas las que le apliquen. Si ha recibido este correo por error, por favor informe al remitente y luego bórralo. Si usted es el destinatario, le solicitamos mantener reserva sobre el contenido, los datos o información de contacto del remitente y en general sobre la información de este documento y/o archivos adjuntos, a no ser que exista una autorización explícita.