

**SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

RAD: 18-261390-0-0  
DEP: 3200 DIRECCION DE INVESTIGACIONES DE PROT  
TRA: 334 REMISIINFORMA  
ACT: 425 REMISIONIFORMACI

FECHA: 2018-10-08 17:07:54  
EVE: SIN EVENTO  
FOLIOS: 2

Bogotá D.C.

3200

Doctor

**GERMÁN DARIO ARIAS PIMIENTA**

Director Ejecutivo

**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES CRC**

Calle 59 A BIS 5-53, EDIF. LINK 760 piso 9 Bogotá

BOGOTA D.C.--COLOMBIA

**Asunto:** Radicación: 18-261390-0-0  
Trámite: 334  
Evento:  
Actuación: 425  
Folios: 2

Respetado Doctor Arias:

En cumplimiento de las funciones asignadas a la Superintendencia de Industria y Comercio en virtud de la Ley 1341 de 2009, la Resolución CRC 5050 de 2016 y el Decreto 4886 de 2011, a continuación manifestamos nuestras observaciones con ocasión de la publicación del documento metodológico del proyecto denominado "Diseño y aplicación de metodología para simplificación del marco regulatorio de la CRC", el cual se acompaña de un listado de 185 artículos propuestos para una eventual eliminación de la regulación actual.

Al respecto, nos permitimos indicar que una vez revisados los artículos propuestos a eliminación, en especial, los contenidos en el Título II de la Resolución No. 5050 de 2016, correspondiente a las medidas para la protección de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, que le compete vigilar y salvaguardar a esta Entidad, encontramos que en efecto la mayoría de dichos artículos deben ser eliminados por

presentarse los criterios de duplicidad y transitoriedad normativa, excepto el siguiente artículo que relacionamos a continuación:

En el listado de los artículos propuestos para eventual eliminación se incluyó el artículo 2.2.8.3., de la Resolución CRC 5050 de 2016, al considerar que las reglas de indemnización ya están previstas en la Ley 1369 de 2009. Sin embargo, al realizar el cotejo de las dos disposiciones, advertimos que el artículo 25 de la Ley de Servicios Postales no hace mención a la totalidad de las indemnizaciones referidas en el artículo candidato a eliminación, tal como se puede observar a continuación.

Resolución CRC No. 5050 de 2016	Ley 1369 de 2009
<p><b>ARTÍCULO 2.2.8.3. INDEMNIZACIONES.</b> Sin perjuicio de las acciones judiciales pertinentes, y de las garantías que las partes hayan contratado, los operadores de los servicios postales, de conformidad con lo previsto en el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009, aplicarán a los usuarios remitentes las siguientes reglas de indemnización:</p> <p>2.2.8.3.1. Servicio de correspondencia nacional e internacional no prioritario: No habrá lugar a indemnización.</p> <p>2.2.8.3.2. Servicio de correo internacional: La indemnización por concepto de pérdida, expoliación o avería será la que se determine en el contexto de la Unión Postal Universal.</p> <p>2.2.8.3.3. Servicios postales de pago nacionales: Ante la pérdida o la falta de entrega al destinatario, la indemnización será el doble de la tarifa que haya pagado el usuario más el valor del giro.</p> <p><b><u>2.2.8.3.4. Servicios postales de pago internacionales: Ante la pérdida o la falta de entrega al destinatario, la indemnización será la que se determine en el contexto de la Unión Postal Universal. (Destacado propio).</u></b></p> <p>2.2.8.3.5. Servicio de correo prioritario: La indemnización por concepto de pérdida, expoliación o avería será cinco (5) veces el valor de la tarifa que haya pagado el usuario.</p> <p>2.2.8.3.6. Envío con valor declarado: La indemnización por concepto de pérdida,</p>	<p><b>Artículo 25.</b> Derechos de los usuarios remitentes. Los remitentes de los envíos tienen los siguientes derechos, sin perjuicio de las acciones judiciales pertinentes y de las acciones que les confiere el ejercicio de sus derechos fundamentales:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Obtener la devolución de los envíos que no hayan sido entregados a los destinatarios.</li> <li>2. Solicitar la reexpedición de sus envíos a distinto lugar del inicialmente indicado, previo el pago de la tarifa que genera la reexpedición. Cuando se trate de reexpediciones internacionales se deberá tener en cuenta las disposiciones aduaneras.</li> <li>3. Percibir las siguientes indemnizaciones:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Para los servicios básicos de envíos de correspondencia nacional e internacional no prioritario, no habrá lugar a indemnización.</li> <li><b><u>b) En los servicios postales de pago, ante la pérdida o la falta de entrega al destinatario del giro, será el doble de la tarifa que haya pagado el usuario más el valor del giro.</u></b></li> <li>c) La indemnización por concepto de pérdida, expoliación o avería de los envíos del servicio de correo internacional, será el valor que se señale en los Convenios o Acuerdos, suscritos en la Unión Postal Universal.</li> <li>d) En el servicio de correo prioritario, la indemnización por pérdida, expoliación o avería será cinco (5) veces el valor de la tarifa que haya pagado el usuario.</li> </ol> </li> </ol>



expoliación o avería será cinco (5) veces el valor de la tarifa que haya pagado el usuario.

2.2.8.3.7. Servicio de mensajería expresa nacional: La indemnización por concepto de pérdida, expoliación o avería será cinco (5) veces el valor de la tarifa que haya pagado el usuario, hasta un máximo de un (1) salario mínimo mensual legal vigente, más el valor asegurado del envío.

2.2.8.3.8. Servicio de mensajería expresa en conexión con el exterior: La indemnización por concepto de pérdida, expoliación o avería será cinco (5) veces el valor de la tarifa que haya pagado el usuario, hasta un máximo de dos (2) salarios mínimos mensuales legales vigentes, más el valor asegurado del envío.

2.2.8.3.9. Los operadores postales habilitados con el régimen anterior a la expedición de la Ley 1369 de 2009 deberán aplicar las siguientes reglas de indemnización:

a. Los servicios de correo nacional e internacional no registrado aplicarán la indemnización prevista en el numeral 2.2.8.3.1. (No lugar a indemnización)

b. Los servicios de envío de correo internacional registrado aplicarán la indemnización prevista en el numeral 2.2.8.3.2.

c. Los servicios financieros de correo nacional aplicarán la indemnización prevista en el numeral 2.2.8.3.3.

d. Los servicios especiales del correo nacional registrado aplicarán la indemnización prevista en el numeral 2.2.8.3.5.

e. Los servicios especiales de correo nacional asegurado aplicarán la indemnización prevista en el numeral 2.2.8.3.6.

f. Los servicios de correo expreso y mensajería especializada nacional aplicarán la indemnización prevista en el numeral 2.2.8.3.7.

g. El servicio de mensajería especializada con conexión con el exterior aplicará la indemnización prevista en el numeral 2.2.8.3.8.

e) En caso de tratarse de un envío con valor declarado la indemnización será cinco (5) veces el valor de la tarifa que haya pagado el usuario.

f) Los operadores de mensajería expresa responderán por la pérdida, avería o expoliación de los envíos y demás objetos postales confiados a su cuidado y manejo así:

i) En el servicio de mensajería expresa, la indemnización por pérdida, expoliación o avería, será de cinco (5) veces el valor de la tarifa pagada por el usuario, hasta un máximo de un (1) salario mínimo mensual legal vigente, más el valor asegurado del envío.

ii) En el servicio de mensajería expresa en conexión con el exterior, la indemnización por pérdida, expoliación o avería será de cinco (5) veces el valor de la tarifa pagada por el usuario, hasta un máximo de dos (2) salarios mínimos mensuales legales vigentes, más el valor asegurado del envío.

De la anterior comparación, se puede evidenciar que el artículo 2.2.8.3.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016, establece cuál es la indemnización que procede ante la pérdida o falta de entrega al destinatario de los servicios postales internacionales, en cambio, el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009, únicamente hace referencia a la procedencia de indemnizaciones en servicios postales de pago, cuya redacción da a entender que se trata de servicios de pago nacionales, toda vez que establece que el monto de la indemnización será el doble de la tarifa que haya pagado el usuario más el valor del giro, lo que demuestra que la disposición de indemnizaciones establecida en la Ley 1369 de 2009, no establece qué pasa ante la pérdida o falta de entrega de un servicio postal de pago internacional.

Por lo anterior, sugerimos respetuosamente a la Comisión realizar una eliminación parcial del artículo 2.2.8.3., en el sentido de mantener lo concerniente a la procedencia y forma de indemnización de los servicios postales de pago internacionales.

En los anteriores términos, dejamos planteadas por escrito nuestras observaciones en relación con proyecto denominado *"Diseño y aplicación de metodología para simplificación del marco regulatorio de la CRC"* manifestando de antemano que siempre es de interés para esta Entidad, participar activamente en el proceso de consolidación regulatoria de las comunicaciones, en la procura del bienestar de los derechos de los colombianos.

Atentamente,

  
**FABIO ANDRÉS RESTREPO BERNAL**  
DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIO DE COMUNICACIONES

Elaboró: Leydi Peña  
Revisó: Leydi Peña  
Aprobó: Fabio Andrés Restrepo

