

## Proyecto de Resolución

Borrador

*"Por la cual se expide el Régimen de Reporte de Información de los Operadores de Servicios Postales a la Comisión de Regulación de Comunicaciones"*

### LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales y en especial las que le confieren los artículos 12 y 20 de la Ley 1369 de 2009 y,

#### CONSIDERANDO

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 334 de la Constitución Política, el Estado intervendrá por mandato de la Ley, entre otros, en los servicios públicos y privados, con el fin de conseguir el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, la distribución equitativa de las oportunidades y los beneficios del desarrollo.

Que el artículo 365 de la Constitución Política establece que el Estado mantendrá la regulación, control y vigilancia de los servicios públicos, en procura de garantizar el mejoramiento continuo en la prestación de dichos servicios y la satisfacción del interés social.

Que la Ley 1369 de 2009 establece el régimen general de prestación de los servicios postales y determina las competencias de las entidades encargadas de la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios, incluidas las de la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC-.

Que el artículo 1° de la Ley 1369 de 2009, señala que los servicios postales son servicios públicos en los términos del artículo 365 de la Constitución Política y, prevé que la prestación de los servicios postales estará sometida a la regulación, vigilancia y control del Estado, con sujeción a los principios de calidad, eficiencia y universalidad, entendida ésta como el acceso progresivo a la población en todo el territorio nacional.

Que la citada Ley, establece, entre otros, los siguientes objetivos: asegurar la prestación eficiente, óptima y oportuna de los servicios postales; asegurar que las tarifas permitan recuperar los costos eficientes de prestación del servicio y que reflejen distintos niveles de calidad; promover la libre competencia; y, estimular a los operadores a incorporar los avances tecnológicos en la prestación de los servicios postales.

Que el artículo 12 de la Ley 1369 de 2009 establece que, en ejercicio de sus funciones de regulación, la CRC *"podrá exigir la información que estime pertinente para velar que los operadores no incurran en prácticas desleales o restrictivas de la competencia o que constituyan abuso de la posición dominante y que afecten los derechos de los usuarios de los servicios postales."*

Que el artículo 20 de la Ley en mención, establece dentro de las funciones regulatorias en asuntos postales otorgadas a la CRC, la de promover y regular la libre y leal competencia para la prestación de los servicios postales, así como expedir toda la regulación de carácter general<sup>1</sup> y particular en las materias relacionadas con el régimen de tarifas, los parámetros de calidad de los servicios, los criterios de eficiencia y el régimen de protección al usuario, y regular los aspectos técnicos y

económicos<sup>3</sup> relacionados con las diferentes clases de servicios postales, diferentes a los comprendidos en el Servicio Postal Universal.

Que para el ejercicio de las funciones inmediatamente referidas, la CRC puede requerir información amplia, exacta, veraz y oportuna por parte de los Operadores de Servicios Postales, de conformidad con el artículo 20, numeral 7 de la mencionada Ley 1369,

Que las competencias regulatorias de la CRC están circunscritas a un mercado postal, con el propósito de promover la libre competencia, de manera que los usuarios se beneficien de servicios eficientes y abarcan todo un mercado compuesto por una parte, por los concesionarios o licenciarios de los servicios postales de servicios de correos y de mensajería especializada habilitados bajo el régimen de la Ley 80 de 1993 y el Decreto 229 de 1995 y de otra parte, por operadores de servicios postales habilitados que ofrecen al público en general los servicios postales de (i) correo, (ii) de pago y (iii) de mensajería expresa de conformidad con la Ley 1369 de 2009.

Que la función de requerir información por parte de la CRC, otorgada por la Ley 1369 de 2009, abarca a todos los operadores de servicios postales, incluidos los servicios del SPU, lo cual le permitirá conocer el comportamiento del mercado de manera global y adoptar las decisiones regulatorias verificando el impacto y diferencias sobre unos y otros servicios.

Que el mencionado artículo 20 de la Ley 1369 de 2009, prevé la facultad en cabeza de la CRC, de imponer multas diarias a los operadores que no suministren la información solicitada, hasta por "100 salarios mínimos legales mensuales, por cada día en que incurran en esta conducta, según la gravedad de la falta y la reincidencia en su comisión."

Que en el artículo 8 de la Resolución CRC 2567 de 2010 "*Por la cual se determina la tarifa mínima de los servicios de mensajería expresa que tengan como fin la distribución de objetos postales masivos y su interconexión entre operadores, y se dictan otras disposiciones*", se establece un deber de reporte de información a cargo de los operadores postales de mensajería expresa masiva, relativo a las tarifas pactadas con sus usuarios y con otros operadores postales por concepto de interconexión para la prestación de dicho servicio, entre otros. Adicionalmente, el Anexo de la citada Resolución estableció los formatos para remitir la información requerida.

Que el deber de reporte de información establecido en el Artículo 8 de Resolución CRC 2567 de 2010, así como su respectivo anexo, serán incorporados al presente Régimen de Reporte de Información, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones a cargo de los operadores del servicio de mensajería expresa masiva de remitir a la CRC la información dentro de los plazos previstos para tal fin.

Que de conformidad con los términos del artículo 9 del Decreto 2696 de 2004, en el periodo comprendido entre el XX de XXXX de 2010 y XX de XXXX de 2010, la Comisión publicó para comentarios del sector el presente proyecto de resolución y su respectivo documento de análisis, que corresponden a la propuesta regulatoria para la determinación de las obligaciones de reporte de información a cargo de los operadores postales, garantizando así la participación de todos los agentes interesados en el mismo, sobre el cual se recibieron comentarios por parte de diferentes agentes del sector.

Que una vez finalizado el plazo definido por la CRC para recibir comentarios de los diferentes agentes del sector, se elaboró el documento que contiene las razones por las cuales se aceptan o rechazan los planteamientos expuestos, el cual fue puesto a consideración del Comité de

Comisionados de la Entidad y, posteriormente, presentado a los miembros de la Sesión de Comisión el XX de XXXX de 2010.

En virtud de lo expuesto,

### RESUELVE

**ARTÍCULO 1. ÁMBITO Y OBJETO DE APLICACIÓN.** La presente resolución tiene por objeto establecer el régimen de reporte de información a la Comisión de Regulación de Comunicaciones-CRC, por parte de los Operadores de Servicios Postales.

**ARTÍCULO 2. PRESENTACIÓN Y FORMATOS DE REPORTE DE INFORMACIÓN.** Los formatos de reporte de información que deberán ser diligenciados por los operadores de Servicios Postales se presentan en los anexos de la presente Resolución. Dichos anexos podrán ser modificados por el Director Ejecutivo de la CRC, previa aprobación del Comité de Comisionados.

Todos los reportes serán presentados a través del Sistema de Información Unificado del Sector de las Telecomunicaciones –SIUST- ([www.siust.gov.co](http://www.siust.gov.co)).

**ARTÍCULO 3. PUBLICACIÓN.** La CRC podrá publicar la información reportada de forma consolidada o desagregada por operador de servicios postales, a través de los mecanismos que considere pertinentes para el desarrollo de las funciones a su cargo.

**PARÁGRAFO:** En caso que en exista información a la cual la Ley le haya conferido el carácter de confidencial, ésta no será publicada de manera desagregada por operador, y quedará sujeta a tratamiento reservado.

**ARTÍCULO 4. PERIODICIDAD.** Los reportes de información tendrán la periodicidad señalada en el Anexo 1 de la presente resolución y deberán ser enviados en la fechas indicadas en dicho anexo.

**ARTÍCULO 5. OBLIGACIÓN DE REPORTE DE INFORMACIÓN.** Los operadores de servicios postales deberán suministrar la información establecida en el presente régimen. El incumplimiento de esta obligación dará lugar a lo establecido en el numeral 7 del Artículo 20 de la Ley 1369 de 2009.

**ARTÍCULO 6. DEROGATORIAS.** La presente resolución deroga el artículo 8 así como el Anexo de la Resolución CRC 2567 de 2010. Lo anterior, sin perjuicio del cumplimiento de la obligación a cargo de los operadores del servicio de mensajería expresa masiva de remitir a la CRC la información establecida en el parágrafo 1 del citado artículo, dentro del plazo previsto para tal fin.

**ARTÍCULO 7. TRANSICIÓN.** Los reportes de información contenidos en los Anexos 2, 3 y 5 de la presente resolución, deberán efectuarse a partir del primer trimestre de 2011, y su envío a la CRC debe realizarse a más tardar el 15 de abril de 2010. Los reportes de información contenidos en los demás Anexos de la presente resolución deberán efectuarse en los términos señalados en el Anexo 1.

**ARTÍCULO 8. VIGENCIA.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Dada en Bogotá D.C., a los

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

## ANEXO 1 CALENDARIO DE REPORTES

| Tópico  | Formato   | Periodicidad             | Discriminación de la información | Información a reportar            | Fecha máxima de entrega a la CRC   |
|---|---|--------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|
| Anexo 2. Ingresos   | 1. Ingresos por servicios de mensajería<br>2. Ingresos por servicio de correo<br>3. Ingresos por servicios postales de pago<br>4. Ingresos por interconexión    | Trimestral               | Mensual                          | Enero<br>Febrero<br>Marzo         | 15 de abril                        |
|   |   |                          |                                  | Abril<br>Mayo<br>Junio            | 15 de julio                        |
|   |   |                          |                                  | Julio<br>Agosto<br>Septiembre     | 15 de octubre                      |
|   |   |                          |                                  | Octubre<br>Noviembre<br>Diciembre | 15 de enero del año siguiente      |
| Anexo 3. Tráfico  | 1. Envíos de los servicios de mensajería<br>2. Envíos de servicio de correo<br>3. Envíos de servicios postales de pago<br>4. Envíos recibidos por interconexión | Trimestral               | Mensual                          | Enero<br>Febrero<br>Marzo         | 15 de abril                        |
|   |   |                          |                                  | Abril<br>Mayo<br>Junio            | 15 de julio                        |
|   |   |                          |                                  | Julio<br>Agosto<br>Septiembre     | 15 de octubre                      |
|   |   |                          |                                  | Octubre<br>Noviembre<br>Diciembre | 15 de enero del año siguiente      |
| Anexo 4. Tarifas  | 1. Tarifa para los servicios de mensajería expresa masiva<br>2. Acuerdos de mensajería expresa masiva y de interconexión  | Trimestral               | Trimestral                       | Enero 1 a marzo 31                | 15 de abril                        |
|   |   |                          |                                  | Abril 1 a junio 30                | 15 de julio                        |
|   |   |                          |                                  | Julio 1 a septiembre 30           | 15 de octubre                      |
|   |   | Octubre 1 a diciembre 31 | 15 de enero del año siguiente    |                                   |                                    |
|   |   | Eventual                 | No Aplica                        | No Aplica                         | 10 días hábiles después del evento |
| Anexo 5. Protección de los usuarios de servicios postales | 1. PQRs<br>2. Solicitudes de Indemnizaciones  | Trimestral               | Trimestral                       | Enero 1 a marzo 31                | 15 de abril                        |
|   |   |                          |                                  | Abril 1 a junio 30                | 15 de julio                        |
|   |   |                          |                                  | Julio 1 a septiembre 30           | 15 de octubre                      |
|   |   |                          |                                  | Octubre 1 a diciembre 31          | 15 de enero del año siguiente      |
| Anexo 6. Infraestructura                                  | 1. Puntos de atención al público<br>2. Centros de clasificación   | Anual                    | No Aplica                        | A 31 de diciembre                 | 31 de enero de cada año            |
| Anexo 7. Personal   | 1. Número de empleados  | Anual                    | No Aplica                        | A 31 de diciembre                 | 31 de enero de cada año            |

## ANEXO 2 INGRESOS

### Formato 1. Ingresos por servicios de mensajería

| 1<br>Tipo de servicio    | 2<br>Tipo de envío  | 3<br>Ámbito              | 4<br>Ingresos |                         |                         |                         |                         |
|--------------------------|---------------------|--------------------------|---------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
|                          |                     |                          | Hasta 1Kg     | Mayor a 1Kg y hasta 2Kg | Mayor a 2Kg y hasta 3Kg | Mayor a 3Kg y hasta 4Kg | Mayor a 4Kg y hasta 5Kg |
| Mensajería especializada | Envíos individuales | Local                    |               |                         |                         |                         |                         |
|                          |                     | Nacional                 |               |                         |                         |                         |                         |
|                          |                     | Internacional de salida  |               |                         |                         |                         |                         |
|                          |                     | Internacional de entrada |               |                         |                         |                         |                         |
|                          | Envíos masivos      | Local                    |               |                         |                         |                         |                         |
|                          |                     | Nacional                 |               |                         |                         |                         |                         |
| Mensajería expresa       | Envíos individuales | Local                    |               |                         |                         |                         |                         |
|                          |                     | Nacional                 |               |                         |                         |                         |                         |
|                          |                     | Internacional de salida  |               |                         |                         |                         |                         |
|                          |                     | Internacional de entrada |               |                         |                         |                         |                         |
|                          | Envíos masivos      | Local                    |               |                         |                         |                         |                         |
|                          |                     | Nacional                 |               |                         |                         |                         |                         |

1. Tipo de servicio:
  - a. Mensajería especializada.
  - b. Mensajería expresa.
  
2. Tipo de envío: se refiere a los tipos de envíos por los cuales se generaron ingresos:
  - a. Envíos individuales: cuando se trata de un objeto postal que se entrega a un operador postal para ser entregado a un único destinatario.
  - b. Envíos masivos: cuando se trata de un número plural de objetos postales entregados por un mismo remitente a un operador postal con el fin de que sean distribuidos a un número plural de destinatarios.
  
3. Ámbito:
  - a. Local: envíos dentro del mismo municipio.
  - b. Nacional: envíos entre municipios diferentes.
  - c. Internacional de salida: envíos de Colombia hacia el exterior.
  - d. Internacional de entrada: envíos del exterior hacia Colombia.
  
4. Ingresos: indicar el monto total de los ingresos operacionales, recibidos por la prestación del servicio de mensajería expresa, por cada tipo de servicio, tipo de envío y ámbito. Los ingresos se deben reportar por cada rango de peso indicado. No incluye los ingresos recibidos de otro operador postal por concepto de interconexión.

## Formato 2. Ingresos por servicio de correo

| 1<br>Tipo de servicio | 2<br>Tipo de envío  | 3<br>Ámbito              | 4<br>Ingresos |                         |                         |                         |                         |                          |
|-----------------------|---------------------|--------------------------|---------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------------|
|                       |                     |                          | Hasta 1Kg     | Mayor a 1Kg y hasta 2Kg | Mayor a 2Kg y hasta 3Kg | Mayor a 3Kg y hasta 4Kg | Mayor a 4Kg y hasta 5Kg | Mayor a 5Kg y hasta 30Kg |
| Correspondencia       | Envíos individuales | Local                    |               |                         |                         |                         |                         |                          |
|                       |                     | Nacional                 |               |                         |                         |                         |                         |                          |
|                       |                     | Internacional de salida  |               |                         |                         |                         |                         |                          |
|                       |                     | Internacional de entrada |               |                         |                         |                         |                         |                          |
|                       | Envío masivos       | Local                    |               |                         |                         |                         |                         |                          |
|                       |                     | Nacional                 |               |                         |                         |                         |                         |                          |
| Encomiendas           | Envíos individuales | Local                    |               |                         |                         |                         |                         |                          |
|                       |                     | Nacional                 |               |                         |                         |                         |                         |                          |
|                       |                     | Internacional de salida  |               |                         |                         |                         |                         |                          |
|                       |                     | Internacional de entrada |               |                         |                         |                         |                         |                          |
|                       | Envíos masivos      | Local                    |               |                         |                         |                         |                         |                          |
|                       |                     | Nacional                 |               |                         |                         |                         |                         |                          |

1. Tipo de servicio: se refiere a los tipos de servicios, según las siguientes categorías:
  - a. Correspondencia: Para esta categoría solo deben reportar los envíos de hasta 2Kg.
  - b. Encomienda: Para esta categoría solo deben reportar los envíos de hasta 30 Kg.
2. Tipo de envío: se refiere a los tipos de envíos por los cuales se generaron ingresos:
  - a. Envíos individuales: cuando se trata de un objeto postal que se entrega a un operador postal para ser entregado a un único destinatario.
  - b. Envíos masivos: cuando se trata de un número plural de objetos postales entregados por un mismo remitente a un operador postal con el fin de que sean distribuidos a un número plural de destinatarios.
3. Ámbito:
  - a. Local: envíos dentro del mismo municipio.
  - b. Nacional: envíos entre municipios diferentes.
  - c. Internacional de salida: envíos de Colombia hacia el exterior.
  - d. Internacional de entrada: envíos del exterior hacia Colombia.
4. Ingresos: indicar el monto total de los ingresos operacionales, recibidos por la prestación del servicio de correo, por cada tipo de servicio, tipo de envío y ámbito. Los ingresos se deben reportar por cada rango de peso indicado. No incluye los ingresos recibidos de otro operador postal por concepto de interconexión.

### Formato 3. Ingresos por servicios postales de pago

| 1                     | 2                        | 3        |
|-----------------------|--------------------------|----------|
| Tipo de servicio      | Ámbito                   | Ingresos |
| Giros Nacionales      | Nacional                 |          |
| Giros Internacionales | Internacional de salida  |          |
|                       | Internacional de entrada |          |

1. Tipo de servicio:
  - a. Giros Nacionales
  - b. Giros Internacionales
  
2. Ámbito:
  - a. Nacional: envíos en el territorio nacional.
  - b. Internacional de salida: envíos de Colombia hacia el exterior.
  - c. Internacional de entrada: envíos del exterior hacia Colombia.
  
3. Ingresos: indicar el monto total de los ingresos operacionales, recibidos por la prestación de servicios postales de pago, por ámbito. Los servicios internacionales únicamente deberán ser diligenciados por el Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo.

### Formato 4. Ingresos por interconexión

| 1<br>Ámbito   | 2<br>Ingresos |                         |                         |                         |                         |
|---------------|---------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
|               | Hasta 1Kg     | Mayor a 1Kg y hasta 2Kg | Mayor a 2Kg y hasta 3Kg | Mayor a 3Kg y hasta 4Kg | Mayor a 4Kg y hasta 5Kg |
| Local         |               |                         |                         |                         |                         |
| Nacional      |               |                         |                         |                         |                         |
| Internacional |               |                         |                         |                         |                         |

1. Ámbito:
  - a. Local: envíos dentro del mismo municipio.
  - b. Nacional: envíos entre municipios diferentes.
  - c. Internacional: envíos de Colombia hacia el exterior y viceversa.
  
2. Ingresos: indicar el monto total de los ingresos operacionales recibidos de otro operador postal por concepto de interconexión. Los ingresos se deben reportar por cada rango de peso indicado.



## ANEXO 3 TRÁFICO

### Formato 1. Envíos de los servicios de mensajería

| 1<br>Tipo de servicio    | 2<br>Tipo de envío  | 3<br>Ámbito              | 4<br>Número total de envíos |                         |                         |                         |                         | 5<br>Peso total de los envíos |                         |                         |                         |                         |
|--------------------------|---------------------|--------------------------|-----------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
|                          |                     |                          | Hasta 1Kg                   | Mayor a 1Kg y hasta 2Kg | Mayor a 2Kg y hasta 3Kg | Mayor a 3Kg y hasta 4Kg | Mayor a 4Kg y hasta 5Kg | Hasta 1Kg                     | Mayor a 1Kg y hasta 2Kg | Mayor a 2Kg y hasta 3Kg | Mayor a 3Kg y hasta 4Kg | Mayor a 4Kg y hasta 5Kg |
|                          |                     |                          | Mensajería especializada    | Envíos individuales     | Local                   |                         |                         |                               |                         |                         |                         |                         |
| Nacional                 |                     |                          |                             |                         |                         |                         |                         |                               |                         |                         |                         |                         |
| Internacional de salida  |                     |                          |                             |                         |                         |                         |                         |                               |                         |                         |                         |                         |
| Internacional de entrada |                     |                          |                             |                         |                         |                         |                         |                               |                         |                         |                         |                         |
| Envíos masivos           | Local               |                          |                             |                         |                         |                         |                         |                               |                         |                         |                         |                         |
|                          | Nacional            |                          |                             |                         |                         |                         |                         |                               |                         |                         |                         |                         |
| Mensajería expresa       | Envíos individuales | Local                    |                             |                         |                         |                         |                         |                               |                         |                         |                         |                         |
|                          |                     | Nacional                 |                             |                         |                         |                         |                         |                               |                         |                         |                         |                         |
|                          |                     | Internacional de salida  |                             |                         |                         |                         |                         |                               |                         |                         |                         |                         |
|                          |                     | Internacional de entrada |                             |                         |                         |                         |                         |                               |                         |                         |                         |                         |
|                          | Envíos masivos      | Local                    |                             |                         |                         |                         |                         |                               |                         |                         |                         |                         |
|                          |                     | Nacional                 |                             |                         |                         |                         |                         |                               |                         |                         |                         |                         |

1. Tipo de servicio:
  - a. Mensajería especializada.
  - b. Mensajería expresa.
  
2. Tipo de envío: se refiere a los tipos de envíos, dentro de las siguientes categorías:
  - a. Envíos individuales: cuando se trata de un objeto postal que se entrega a un operador postal para ser entregado a un único destinatario.
  - b. Envíos masivos: cuando se trata de un número plural de objetos postales entregados por un mismo remitente a un operador postal con el fin de que sean distribuidos a un número plural de destinatarios.
  
3. Ámbito:
  - a. Local: envíos dentro del mismo municipio.
  - b. Nacional: envíos entre municipios diferentes.
  - c. Internacional de salida: envíos de Colombia hacia el exterior.
  - d. Internacional de entrada: envíos del exterior hacia Colombia.
  
4. Número total de envíos: indicar la cantidad total de objetos postales que fueron tramitados en el periodo de reporte, por cada tipo de envío y ámbito. El número de envíos se debe reportar por cada rango de peso indicado. No incluye los envíos recibidos de otro operador postal por concepto de interconexión.
  
5. Peso total de los envíos: indicar el peso total (en kilogramos) de los envíos tramitados en el periodo de reporte, por cada tipo de servicio, tipo de envío y ámbito. El peso total se debe





reportar por cada rango de peso indicado. No incluye el peso de los envíos recibidos de otro operador postal por concepto de interconexión.

**Formato 2. Envíos del servicio de correo**

| 1<br>Tipo de servicio | 2<br>Tipo de envío  | 3<br>Ámbito              | 4<br>Número total de envíos |                         |                         |                         |                         |                          | 5<br>Peso total de los envíos |                         |                         |                         |                         |                          |
|-----------------------|---------------------|--------------------------|-----------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------------|-------------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------------|
|                       |                     |                          | Hasta 1Kg                   | Mayor a 1Kg y hasta 2Kg | Mayor a 2Kg y hasta 3Kg | Mayor a 3Kg y hasta 4Kg | Mayor a 4Kg y hasta 5Kg | Mayor a 5Kg y hasta 30Kg | Hasta 1Kg                     | Mayor a 1Kg y hasta 2Kg | Mayor a 2Kg y hasta 3Kg | Mayor a 3Kg y hasta 4Kg | Mayor a 4Kg y hasta 5Kg | Mayor a 5Kg y hasta 30Kg |
|                       |                     |                          |                             |                         |                         |                         |                         |                          |                               |                         |                         |                         |                         |                          |
| Correspondencia       | Envíos individuales | Local                    |                             |                         |                         |                         |                         |                          |                               |                         |                         |                         |                         |                          |
|                       |                     | Nacional                 |                             |                         |                         |                         |                         |                          |                               |                         |                         |                         |                         |                          |
|                       |                     | Internacional de salida  |                             |                         |                         |                         |                         |                          |                               |                         |                         |                         |                         |                          |
|                       |                     | Internacional de entrada |                             |                         |                         |                         |                         |                          |                               |                         |                         |                         |                         |                          |
|                       | Envío masivos       | Local                    |                             |                         |                         |                         |                         |                          |                               |                         |                         |                         |                         |                          |
|                       |                     | Nacional                 |                             |                         |                         |                         |                         |                          |                               |                         |                         |                         |                         |                          |
| Encomiendas           | Envíos individuales | Local                    |                             |                         |                         |                         |                         |                          |                               |                         |                         |                         |                         |                          |
|                       |                     | Nacional                 |                             |                         |                         |                         |                         |                          |                               |                         |                         |                         |                         |                          |
|                       |                     | Internacional de salida  |                             |                         |                         |                         |                         |                          |                               |                         |                         |                         |                         |                          |
|                       |                     | Internacional de entrada |                             |                         |                         |                         |                         |                          |                               |                         |                         |                         |                         |                          |
|                       | Envíos masivos      | Local                    |                             |                         |                         |                         |                         |                          |                               |                         |                         |                         |                         |                          |
|                       |                     | Nacional                 |                             |                         |                         |                         |                         |                          |                               |                         |                         |                         |                         |                          |

1. Tipo de servicio: se refiere a los tipos de servicios, según las siguientes categorías:
  - a. Correspondencia: Para esta categoría solo deben reportar los envíos de hasta 2Kg.
  - b. Encomienda: Para esta categoría solo deben reportar los envíos de hasta 30 Kg.
  
2. Tipo de envío: se refiere a los tipos de envíos, dentro de las siguientes categorías:
  - a. Envíos individuales: cuando se trata de un objeto postal que se entrega a un operador postal para ser entregado a un único destinatario.
  - b. Envíos masivos: cuando se trata de un número plural de objetos postales entregados por un mismo remitente a un operador postal con el fin de que sean distribuidos a un número plural de destinatarios.
  
3. Ámbito:
  - a. Local: envíos dentro del mismo municipio.
  - b. Nacional: envíos entre municipios diferentes.
  - c. Internacional de salida: envíos de Colombia hacia el exterior.
  - d. Internacional de entrada: envíos del exterior hacia Colombia.
  
4. Número total de envíos: indicar la cantidad total de objetos postales que fueron tramitados en el periodo de reporte, por cada tipo de envío, tipo de objeto y ámbito. El número de envíos se debe reportar por cada rango de peso indicado. No incluye los envíos recibidos de otro operador postal por concepto de interconexión.
  
5. Peso total de los envíos: indicar el peso total (en kilogramos) de los envíos tramitados en el periodo de reporte, por cada tipo de servicio, tipo de envío y ámbito. El peso total se debe



reportar por cada rango de peso indicado. No incluye el peso de los envíos recibidos de otro operador postal por concepto de interconexión.

**Formato 3. Envíos de servicios postales de pago**

| 1                     | 2                        | 3               | 4                        |
|-----------------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| Tipo de servicio      | Ámbito                   | Número de giros | Valor total de los giros |
| Giros Nacionales      | Nacional                 |                 |                          |
| Giros Internacionales | Internacional de salida  |                 |                          |
|                       | Internacional de entrada |                 |                          |

1. Tipo de servicio:
  - a. Giros Nacionales
  - b. Giros Internacionales
  
2. Ámbito:
  - c. Nacional: envíos en el territorio nacional.
  - d. Internacional de salida: envíos de Colombia hacia el exterior.
  - e. Internacional de entrada: envíos del exterior hacia Colombia.
  
3. Número de giros: indicar cantidad total de giros tramitados en el periodo de reporte, por cada ámbito. Los servicios internacionales únicamente deberán ser diligenciados por el Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo.
  
4. Valor total de los giros: indicar la suma total de dinero tramitada en el periodo de reporte, por cada ámbito. Los servicios internacionales únicamente deberán ser diligenciados por el Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo.

**Formato 4. Envíos recibidos por interconexión**

| 1             | 2                      |                         |                         |                         |                         | 3                        |                         |                         |                         |                         |
|---------------|------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Ámbito        | Número total de envíos |                         |                         |                         |                         | Peso total de los envíos |                         |                         |                         |                         |
|               | Hasta 1Kg              | Mayor a 1Kg y hasta 2Kg | Mayor a 2Kg y hasta 3Kg | Mayor a 3Kg y hasta 4Kg | Mayor a 4Kg y hasta 5Kg | Hasta 1Kg                | Mayor a 1Kg y hasta 2Kg | Mayor a 2Kg y hasta 3Kg | Mayor a 3Kg y hasta 4Kg | Mayor a 4Kg y hasta 5Kg |
| Local         |                        |                         |                         |                         |                         |                          |                         |                         |                         |                         |
| Nacional      |                        |                         |                         |                         |                         |                          |                         |                         |                         |                         |
| Internacional |                        |                         |                         |                         |                         |                          |                         |                         |                         |                         |

1. Ámbito:
  - a. Local: envíos dentro del mismo municipio.
  - b. Nacional: envíos entre municipios diferentes.
  - c. Internacional: envíos de Colombia hacia el exterior y viceversa.
  
2. Número total de envíos: indicar la cantidad total de objetos postales que fueron recibidos de otros operadores por concepto de interconexión en el periodo de reporte, por cada tipo de envío y ámbito. El número de envíos se debe reportar por cada rango de peso indicado.

3. Peso total de los envíos: indicar el peso total (en kilogramos) de los envíos recibidos de otros operadores por concepto de interconexión en el periodo de reporte, por cada tipo de envío y ámbito. El peso total se debe reportar por cada rango de peso indicado.

## ANEXO 4 TARIFAS

### Formato 1. Tarifa para los servicios de mensajería expresa masiva

Los operadores del servicio de Mensajería Expresa Masiva deberán reportar a la CRC la información sobre las tarifas pactadas con sus usuarios y con otros operadores postales de mensajería expresa masiva por concepto de interconexión, para aquellos casos en que se negocien volúmenes anuales iguales o superiores a cien mil (100.000) envíos, de acuerdo con el siguiente formato:

| 1                | 2  | 3               | 4   | 5                                      | 6               |           |
|------------------|--|-----------------|---|--|-----------------|-----------|
| Fecha de acuerdo | Persona natural o jurídica con la que realiza el acuerdo | Tipo de acuerdo | Cantidad de objetos postales masivos pactados | Tarifa unitaria de la cantidad pactada | Zona geográfica |           |
|                  |  |                 |   |  | Departamento    | Municipio |
|                  |  |                 |   |  |                 |           |

1. Fecha del acuerdo: Corresponde a la fecha en que se celebró el respectivo acuerdo (DD/MM/AAAA).
2. Persona natural o jurídica con la que realiza el acuerdo: Nombre de la persona natural o jurídica (empresa) con la cual se celebró el respectivo acuerdo.
3. Tipo de acuerdo: Indicar con la sigla UF en caso de que el acuerdo se haya realizado con un Usuario Final del servicio o con la sigla OMEM en caso de que el acuerdo se haya realizado con otro operador de mensajería expresa masiva.
4. Cantidad de objetos postales masivos pactados: Número de objetos postales masivos pactados en el contrato.
5. Tarifa unitaria de la cantidad pactada: Valor en pesos corrientes de la tarifa unitaria asociada al número de objetos postales masivos pactados en el respectivo contrato.
6. Zona geográfica: se refiere al municipio y departamento donde se desarrolla la distribución de objetos masivos del respectivo acuerdo.

### Formato 2. Acuerdos de mensajería expresa masiva y de interconexión

Los operadores deberán remitir a la CRC copia de los acuerdos celebrados con usuarios del servicio de Mensajería Expresa Masiva así como aquellos que tengan por objeto la interconexión con otros operadores, donde se señalen las condiciones legales, técnicas, operativas y económicas pactadas, para aquellos casos en que se negocien volúmenes anuales iguales o superiores a cien mil (100.000) envíos, en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que fueron pactadas. En el caso de acuerdos existentes a la fecha de entrada en vigencia de la presente resolución, los operadores deberán reportar dichos acuerdos a más tardar el 30 de septiembre de 2010. En caso de presentarse modificaciones a los acuerdos, los operadores deberán enviar a la CRC la información pertinente dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a dicha modificación. Para el caso de acuerdos que tengan por objeto la interconexión entre operadores, será el Operador Interconectado el responsable de remitir a la CRC la copia de los acuerdos suscritos.

En caso que en los acuerdos se incluya información a la cual la Ley le haya conferido el carácter de confidencial, ésta debe ser reportada en documento separado, y quedará sujeta a tratamiento reservado. En todo caso, la información sobre precios no puede ser considerada como confidencial por los operadores.

| 1                       | 2   | 3                      | 4                          | 5  |
|-------------------------|---|------------------------|----------------------------|--|
| <b>Fecha de acuerdo</b> | <b>Persona natural o jurídica con la que realiza el acuerdo</b> | <b>Tipo de acuerdo</b> | <b>Archivo del acuerdo</b> | <b>Información considerada como confidencial</b> |
|                         |   |                        |                            |  |

1. Fecha del acuerdo: Corresponde a la fecha en que se celebró el respectivo acuerdo (DD/MM/AAAA).
2. Persona natural o jurídica con la que realiza el acuerdo: Nombre de la persona natural o jurídica (empresa) con la cual se celebró el respectivo acuerdo.
3. Tipo de acuerdo: Indicar con la sigla UF en caso de que el acuerdo se haya realizado con un Usuario Final del servicio o con la sigla OMEM en caso de que el acuerdo se haya realizado con otro operador de mensajería expresa masiva.
4. Archivo del acuerdo: archivo adjunto que contiene las condiciones legales, técnicas, operativas y económicas pactadas en el acuerdo.
5. Información considerada como confidencial: archivo adjunto con información a la cual la Ley le haya conferido el carácter de confidencial. En todo caso, la información sobre precios no puede ser considerada como confidencial por los operadores.

## ANEXO 5 PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS POSTALES

### Formato 1. PQRs

| 1                              | 2                  | 3                     | 4                                   |
|--------------------------------|--------------------|-----------------------|-------------------------------------|
| <b>Tipo de servicio postal</b> | <b>Tipo de PQR</b> | <b>Número de PQRs</b> | <b>Tiempo promedio de respuesta</b> |
|                                |                    |                       |                                     |

1. Tipo de servicio postal:
  - a. Mensajería especializada.
  - b. Mensajería expresa.
  - c. Correo.
  - d. Servicios de giros nacionales y/o internacionales.
2. Tipo de PQR:
  - a. Deficiencia de atención al cliente.
  - b. Incumplimiento en tiempos de entrega.
  - c. Avería del objeto.
  - d. Pérdida del objeto postal.
  - e. Explotación del objeto postal.
  - f. Otros.
3. Número de PQRs: indicar el número de PQR por cada tipo.
4. Tiempo promedio de respuesta: indicar el tiempo promedio, en días hábiles, de respuesta a la PQR por cada tipo.

### Formato 2. Solicitudes de Indemnizaciones

| 1                              | 2                            | 3   | 4  | 5            | 6                              |
|--------------------------------|------------------------------|---|--|--------------|--------------------------------|
| <b>Tipo de servicio postal</b> | <b>Tipo de indemnización</b> | <b>Número de solicitudes de indemnizaciones</b> | <b>Número de indemnizaciones pagadas</b> | <b>Monto</b> | <b>Tiempo promedio de pago</b> |
|                                |                              |   |  |              |                                |

1. Tipo de servicio postal:
  - a. Mensajería especializada.
  - b. Mensajería expresa.
  - c. Correo.
  - d. Servicios de giros nacionales y/o internacionales.
2. Tipo de indemnización: se refiere a los tipos de queja:
  - a. Avería del objeto.
  - b. Pérdida del objeto postal.
  - c. Explotación del objeto postal.
  - d. Otros.
3. Número de solicitudes de indemnizaciones: indicar la cantidad de solicitudes de indemnización por cada tipo.

4. Número de indemnizaciones pagadas: indicar la cantidad de indemnizaciones pagadas por cada tipo.
5. Monto: indicar el valor total de las indemnizaciones pagadas por cada tipo de queja.
6. Tiempo promedio de pago: indicar el tiempo promedio, en días hábiles, de pago de las indemnizaciones por cada tipo.

## ANEXO 6 INFRAESTRUCTURA

### Formato 1. Puntos de atención al público

Corresponden a las oficinas donde se puede realizar la admisión y/o entrega de piezas postales y los puntos de recolección externos a dichas oficinas (buzones o expendios focalizados en este proceso).

| 1        | 2       | 3        | 4                        |          |                    |          |         |          |                  |                              |                       |                              | 5 | 6 | 7 |
|----------|---------|----------|--------------------------|----------|--------------------|----------|---------|----------|------------------|------------------------------|-----------------------|------------------------------|---|---|---|
|          |         |          | Servicio que presta      |          |                    |          |         |          |                  |                              |                       |                              |   |   |   |
|          |         |          | Mensajería especializada |          | Mensajería expresa |          | Correo  |          | Giros nacionales |                              | Giros internacionales |                              |   |   |   |
| Admisión | Entrega | Admisión | Entrega                  | Admisión | Entrega            | Admisión | Entrega | Admisión | Entrega          | Tipo de personal que atiende | Atención de PQR       | Solicitudes de indemnización |   |   |   |
|          |         |          |                          |          |                    |          |         |          |                  |                              |                       |                              |   |   |   |

1. Tipo de oficina: indicar el tipo de oficina, dentro de las siguientes categorías:
  - a. Fija: oficinas permanentes situadas en una ubicación fija.
  - b. Móvil: son oficinas instaladas en un vehículo de transporte por carretera, un tren, un barco, etc., y que atienden las zonas desprovistas de oficina fija. Los carteros rurales que ofrecen prestaciones análogas a las de una oficina fija también son considerados como oficinas móviles. Éstos son carteros a los que el usuario puede entregar objetos postales.
  - c. Virtual: oficinas donde el usuario es atendido a través de medios no presenciales, tales como teléfono, correo electrónico, página Web, entre otros.
2. Departamento/Municipio: Son los datos de ubicación geográfica de los puntos de admisión. Se tienen en cuenta los 32 Departamentos y la ciudad de Bogotá D.C. Los municipios están de acuerdo con la división político-administrativa de Colombia, DIVIPOLA, presente en el sistema de consulta del DANE. Aplica solamente en el caso de oficinas fijas.
3. Dirección: indicar la dirección completa de ubicación del nodo. Aplica solamente en el caso de oficinas fijas.
4. Servicio que presta: para cada uno de los servicios que presta el operador postal, se debe indicar si se realiza admisión y/o entrega de objetos postales:
  - a. Admisión: el usuario puede ir a la oficina a imponer objetos postales.
  - b. Entrega: el usuario puede ir a la oficina a reclamar objetos postales.
5. Tipo de personal que atiende: escoger una de las siguientes opciones:
  - a. Propio: si es atendido por funcionarios del propio operador.
  - b. Externo: si es atendido por personal externo al propio operador.
6. Atención de PQR: indicar se si realiza atención de PQRs.
7. Solicitudes de indemnización: indicar si el usuario puede requerir en el punto de atención la solicitud de indemnización por avería, pérdida o expoliación de que trata la Ley 1369 de 2009.



## Formato 2. Centros de clasificación

Los Centros de Clasificación son aquellos sitios donde se realizan las funciones principales de clasificación de las piezas postales. Estos centros de clasificación se conectan entre ellos para el trámite del tráfico nacional y con el exterior para el trámite del tráfico internacional postal. Estos elementos son el corazón de la red, pues en ellos se procesa la mayor cantidad de información sobre origen y destino de las piezas, decisiones de enrutamiento conforme se haya diseñado la red y desde donde se pueden controlar y medir el comportamiento de la red.

| 1            |           | 2         |
|--------------|-----------|-----------|
| Departamento | Municipio | Dirección |
|              |           |           |

1. Departamento/Municipio: Son los datos de ubicación geográfica de los puntos de admisión. Se tienen en cuenta los 32 Departamentos y la ciudad de Bogotá D.C. Los municipios están de acuerdo con la división político-administrativa de Colombia, DIVIPOLA, presente en el sistema de consulta del DANE.
2. Dirección: indicar la dirección completa de ubicación del nodo.

## ANEXO 7 PERSONAL

### Formato 1. Número de empleos

| 1                                     | 2                      |
|---------------------------------------|------------------------|
| Tipo                                  | Número de funcionarios |
| Empleos directos con horario completo |                        |
| Empleos directos con horario parcial  |                        |
| Empleos indirectos                    |                        |

1. Indicar el tipo de empleos, dentro de los siguientes:
  - a. Empleos directos con horario completo: Indicar el número de empleados que cumplen la totalidad de la extensión horaria de la jornada laboral.
  - b. Empleos directos con horario parcial: Indicar el número de empleados que no cumplen la totalidad de la extensión horaria de la jornada laboral.
  - c. Empleos indirectos: Empleados que no tienen vínculo laboral directo con el operador postal.
2. Número de funcionarios: indicar el número de funcionarios por cada tipo.