

00 1 10 389

Medellín, 16 DIC 2010

Doctor  
CRISTHIAN LIZCANO ORTÍZ  
Director Ejecutivo  
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES  
Carrera 7 # 77-07 Ed. Torre 77 piso 9°  
Bogotá  
Fax (1)319-83-01

Asunto: Comentarios de EDATEL S.A. E.S.P. al proyecto de resolución "Por la cual se establece el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales".

Nos permitimos presentar dentro del término señalado para tal efecto, los comentarios de EDATEL S.A. E.S.P. al proyecto del asunto, el cual nos impacta por nuestra condición de usuarios de los servicios postales, a la luz de lo preceptuado en la Ley 1369 de 2009 y sus Decretos Reglamentarios.

**ARTICULO 1. ÁMBITO DE APLICACIÓN - PARÁGRAFO** *El presente régimen no es aplicable a los casos en que se prestan servicios postales en los que las características del servicio y la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas y jurídicas han sido negociadas y pactadas de mutuo acuerdo entre las partes del contrato y, por lo tanto, son el resultado del acuerdo particular y directo entre ellas.*

**COMENTARIO:** EDATEL se cuestiona entonces si por virtud de este párrafo todas las condiciones técnicas, económicas y jurídicas que rodean la prestación de los servicios postales son susceptibles de ser libremente negociadas entre las partes siempre que queden formalizadas en un contrato, y si por vía de dicha formalización pueden las partes abstraerse de la aplicación de las normas que rigen la materia con carácter general para regularse por las normas de carácter particular libremente decididas entre las partes y plasmadas en el contrato de prestación de servicios postales. Ejemplo: Pacto expreso entre las partes, plasmado en el contrato de prestación de servicios postales, respecto de la inaplicación de la tarifa piso para servicios de mensajería expresa, señalado en la Resolución 2567 de 2010

#### **ARTÍCULO 4. DEBER DE INFORMACIÓN:**

**Literal d):** *Los riesgos relativos al servicio contratado, tal como la pérdida, avería o expoliación de la correspondencia, que escapen a los mecanismos implantados por dicho operador para evitar su ocurrencia.*

**COMENTARIO:** Surge para EDATEL la inquietud respecto de cuáles son los mecanismos que los operadores postales deben implementar para evitar la ocurrencia de los denominados "riesgos

relativos al servicio contratado”, que otros riesgos distintos a la pérdida, avería o expoliación de la correspondencia podrían acaecer en desarrollo del contrato de prestación de servicios postales y si el conocimiento y aceptación por parte de los usuarios de esos riesgos relativos al servicio contratado, exonera de responsabilidad al operador postal por su ocurrencia.

**ARTÍCULO 4. PARÁGRAFO** *Los contratos y cualquier otra información suministrada por el operador sobre las condiciones a que se sujeten los servicios postales prestados, deben ser elaborados con letra no inferior a tres (3) milímetros, de tal manera que sea fácilmente legible y visible por parte del usuario.*

**ARTÍCULO 6 CONTENIDO DEL CONTRATO.** *Los contratos de prestación de servicios postales deben contener como mínimo, la siguiente información (:)*

**ARTÍCULO 8. RÉGIMEN DE MODIFICACIONES.** *La modificación en las tarifas de los servicios postales, entrarán a regir una vez sean debidamente informadas a los usuarios, de conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 4 de la presente resolución.*

**COMENTARIO:** EDATEL entiende que los artículos citados imponen a los usuarios y operadores postales la obligación de pactar por escrito los contratos que celebran para la prestación de los servicios postales, lo cual rompe de tajo con la consensualidad y oralidad en la que se desenvuelven de manera natural estas negociaciones, especialmente en lo que atañe al usuario postal que es persona natural y que utiliza esporádica o regularmente el servicio, imponiendo además la carga de plasmar en documento escrito cualquier información adicional o modificación a las condiciones inicialmente pactadas, exigencia que resulta poco práctica y tiene impacto en la eficiencia operativa de los operadores postales, en la agilidad del servicio que necesitan los usuarios y en los recursos requeridos tal efecto, lo cual se traduce en incremento de los costos para ambos extremos de la relación.

En este orden de ideas, es necesario que se precise la manera en la que se hará entrega del contrato, las modificaciones y la información adicional al usuario, el procedimiento para su formalización (determinar si requiere firma de las partes en señal de aceptación), si se implementará un modelo de contrato unificado para todos los operadores postales y si es necesario efectuarlo por cada servicio, modificación o información adicional que requiera cada usuario.

**ARTÍCULO 10. INTERCEPTACIÓN DE LOS ENVÍOS POSTALES.** *Los envíos postales sólo podrán ser interceptados y abiertos, cuando medie una orden motivada proveniente de autoridad competente. Dicha intervención se hará mediante reconocimiento externo, visual o mediante máquinas, y en ningún caso se afectará su confidencialidad, garantizando la destrucción inmediata de las imágenes que hayan sido tomadas. Lo anterior se aplicará sin perjuicio de los controles sanitarios efectuados sobre los envíos postales procedentes de otros países.*

**COMENTARIO:** Es necesario que se precise cuales autoridades se entienden competentes para interceptar correspondencia, quien es el responsable de garantizar la destrucción de las imágenes

que hayan sido tomadas sobre los envíos postales interceptados y como puede garantizarse tal destrucción.

**ARTÍCULO 14. OBLIGACIONES ESPECIALES PARA LOS USUARIOS REMITENTES.** *En atención a lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1369 de 2009, los usuarios remitentes de los servicios postales, frente a la contratación de esta clase de servicios, tienen las siguientes obligaciones: 5. El envío de papel moneda, títulos valores de cualquier tipo pagaderos al portador, platino, oro, plata, piedras preciosas, joyas y otros objetos de valor.*

**COMENTARIO:** EDATEL considera importante que se determine el sentido de la expresión “otros objetos de valor”, dado que es subjetiva y puede dar origen a conflictos de interpretación, pues es probable que para el usuario constituyan objetos de valor una serie de bienes y elementos que no son considerados como tales por parte del operador postal.

**ARTÍCULO 16. OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES DE LOS SERVICIOS POSTALES.** *Sin perjuicio de las demás obligaciones contractuales y legales, y aquellas previstas en el artículo 4 del presente régimen, los operadores postales tendrán las siguientes obligaciones frente a los usuarios: 16.1 Suministrar información precisa y actualizada acerca de los servicios que presta, y en particular, de las condiciones de acceso, tarifas, cobertura, frecuencia, tiempo de entrega del objeto postal, niveles de calidad, y procedimiento para las PQRs y las solicitudes de indemnización.*

**COMENTARIO:** Al indicar el artículo que los operadores postales tienen la obligación de informar a los usuarios acerca de variados asuntos, “sin perjuicio de las demás obligaciones contractuales”, surge la inquietud en el sentido de determinar si todos estos asuntos pueden ser negociados y plasmados en un contrato escrito bilateral y conmutativo, que haya sido materia de libre discusión y acuerdo voluntario entre las partes. Lo anterior en atención al hecho de que el proyecto que se comenta hace un énfasis especial en la importancia que reviste el acuerdo de voluntades, dándole preponderancia a la regulación contractual de la relación aún por encima de las normas regulatorias de carácter general, lo cual lleva a pensar que se aplican las normas regulatorias generales siempre y cuando no exista pacto particular y escrito entre las partes respecto de los diferentes asuntos que les atañen en virtud de la prestación del servicio postal. Así las cosas, temas como la tarifa piso aplicable al servicio de mensajería expresa podría ser materia de regulación contractual, quedando por fuera del ámbito de aplicación de la regulación que con carácter general rige sobre la materia.

Por otro lado, es importante que la norma defina la expresión “niveles de calidad” y los parámetros para determinarlos, pues se trata de una expresión abstracta y subjetiva que requiere delimitarse a efectos de que usuarios y operadores utilicen un lenguaje unificado y puedan hacerse exigibles.

**ARTÍCULO 18. DERECHOS DE LOS USUARIOS REMITENTES.** *De conformidad con lo previsto en la Ley 1369, y sin perjuicio de lo dispuesto en el Decreto 3466 de 1982 y el ejercicio de las acciones judiciales pertinentes y de las acciones derivadas del ejercicio de sus derechos fundamentales, los operadores postales deben asegurar a sus usuarios remitentes los siguientes derechos:*

**18.2** *Obtener la devolución o recuperación de los envíos que no hayan sido entregados a los usuarios destinatarios.*

**18.3** *Solicitar la reexpedición de sus envíos a distinto lugar del inicialmente indicado, previo el pago de la tarifa que genera la reexpedición.*

**COMENTARIO:** Es fundamental que la norma imponga al operador postal el término para efectuar tanto la devolución o recuperación como la reexpedición de los envíos, a solicitud del usuario remitente, pues dejar dicho término a libre discreción de los operadores, amenaza el derecho de los usuarios a que sus envíos surtan el proceso postal en un tiempo claramente establecido y conocido de antemano por él, aún cuando por circunstancias diversas éste proceso no haya cursado de manera regular y requiera surtir el proceso logístico de reversa para retornar a su origen.

**18.5** *Solicitar al operador la reparación de los perjuicios que se generen con ocasión del incumplimiento de las normas de calidad, previstas en la normativa aplicable y en los respectivos títulos habilitantes y contratos de concesión.*

**COMENTARIO:** EDATEL quisiera conocer si el espíritu de esta norma es autorizar al usuario para que solicite una indemnización en cuantía superior a la señalada en el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009 y 38 del presente proyecto de resolución, posibilitando una reparación integral a los perjuicios que haya podido sufrir con ocasión del incumplimiento por parte del operador postal de las condiciones de calidad exigibles al servicio, dando aplicación al concepto de indemnidad tan en boga en los temas de responsabilidad civil. Valga recordar que el operador postal, por norma general, desconoce el contenido del envío y es esta la razón por la que se dificulta para él reconocimiento pago, a manera de indemnización resarcitoria, de los perjuicios ocasionados por la pérdida de dicho contenido.

## **ARTÍCULO 22. SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN**

### **ARTÍCULO 23. FORMA DE PRESENTACIÓN**

### **ARTÍCULO 24. FORMALIDADES**

## **ARTÍCULO 25. TÉRMINO PARA PRESENTAR LAS PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN**

**COMENTARIO:** Sobre este particular es importante que la norma precise si la solicitud de indemnización debe tramitarse por parte del usuario en forma simultánea y en el mismo formato, o si por el contrato, debe hacerse en forma independiente y en documento separado de la PQR correspondiente, pues no se ofrece claridad sobre este tópico, lo cual podría afectar al usuario en el conteo de los términos que la ley le autoriza para presentar sus inquietudes ante el operador postal y recibir de él una respuesta oportuna y que satisfaga su interés.

Adicionalmente y como consecuencia necesaria de lo anterior, es menester que la propuesta regulatoria exprese con total claridad si el término de treinta (30) días para el pago de la indemnización comienza a correr desde la presentación de la PQR, o desde la presentación de la solicitud de indemnización, o desde el pronunciamiento del operador postal sobre el fondo de la PQR (el cual deberá generarse dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación), o desde la

aceptación de la solicitud de indemnización y el reconocimiento y liquidación de la misma, y si para este último caso aplica también el término inicial de quince (15) días hábiles contados desde la solicitud, en otras palabras, si los términos de trámite de la PQR y los de pago de la indemnización son acumulables (corren por separado) o cuentan simultáneamente (son concurrentes).

Sobre este mismo asunto, EDATEL considera prudente que se determine el alcance de la expresión "siguientes a la recepción del objeto postal" contenida en el segundo inciso del artículo 25 y utilizada para determinar el plazo con el que cuenta el usuario para formular una PQR o solicitud de indemnización, en el sentido de aclarar si por tal expresión se entiende la fecha de admisión del objeto postal por parte del operador, o la fecha de recepción del objeto postal, dentro del proceso de distribución y entrega, por parte del destinatario o del remitente en devolución, recuperación o reexpedición, según el caso.

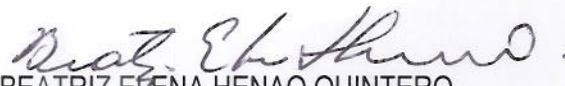
**ARTÍCULO 38. INDEMNIZACIONES.** *Sin perjuicio de las acciones judiciales pertinentes, y de las garantías que las partes hayan contratado, los operadores de los servicios postales, de conformidad con lo previsto en el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009, pagarán a los usuarios remitentes las siguientes indemnizaciones:*

**38.6 Envío con valor declarado:** *la indemnización por concepto de pérdida, expoliación o avería será cinco (5) veces el valor de la tarifa que haya pagado el usuario.*

**COMENTARIO:** EDATEL considera que por tratarse de envíos con valor declarado, debe sumarse dicho valor a la multiplicación de cinco (5) veces el valor de la tarifa pagada por el usuario, pues de no tazarse la indemnización de este modo, pierde sentido la declaratoria de valor.

Quedamos atentos a sus inquietudes y comentarios.

Atentamente,

  
BEATRIZ ELENA HENAO QUINTERO  
Secretaría General  
EDATEL S.A. E.S.P

  
Elaboró: Diana Isabel Pizarro C