



Secretaría General  
Bogotá, Colombia  
Teléfono: +57 1 242 2141  
Fax: +57 1 342 3513

Bogotá D.C., 17 de diciembre de 2010

Doctor

**CRISTHIAN LIZCANO ORTIZ**

DIRECTOR EJECUTIVO

**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**

Correo electrónico: [usuariopostal@crcom.gov.co](mailto:usuariopostal@crcom.gov.co)

Carrera 7 No. 77 - 07 Piso 9

Ciudad

Asunto: Comentarios al Proyecto de Resolución “*Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales.*”

Apreciado Doctor Lizcano:

De manera atenta, y con el ánimo de contribuir con la Comisión de Regulación en la construcción de un marco regulatorio acorde a las necesidades de los mercados y de los usuarios de los servicios postales en Colombia, la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá - ETB S.A. ESP -, se permite presentar algunas observaciones y comentarios surgidos del análisis del proyecto que se indica en el asunto.

En primer orden, se considera acertada la inclusión de la excepción contenida en el párrafo del artículo 1 del proyecto de resolución en virtud del cual el régimen de protección de los usuarios no es aplicable “...a los casos 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”. (Negrillas fuera del texto).



Secretaría General  
Bogotá, Colombia  
Teléfono: +57 1 242 2141  
Fax: +57 1 342 3513

Como bien atina en reconocer en este proyecto la Comisión, existen casos especiales en donde los servicios postales, sin dejar de ser tales, adquieren unas dimensiones diferentes que se reflejan en la negociación y contratación de unas condiciones técnicas, jurídicas y ECONÓMICAS diferentes de prestación de los servicios. En estos casos, precisamente encuadran aquellos casos en los que una empresa de servicios públicos (financieros, domiciliarios, de comunicaciones, entre otros) contrata con un operador postal el envío y distribución de las facturas de cobro de los mismos a sus propios usuarios.

Con respecto a la definición de servicios postales masivos y su inclusión dentro de la categoría de mensajería expresa o especializada, sea este el caso para reiterar a la Comisión que se considera que una cosa es el régimen legal aplicable a los servicios postales, que actualmente no es otro que el contenido en la Ley 1369 de 2009, y otra, que dadas las características de prestación y contratación de tales servicios en su mayoría conforme lo estipulado en el régimen anterior, o bajo condiciones mutuamente pactadas entre las partes, por definición no puedan asimilarse a las nuevas categorías de servicios postales estipuladas en dicha Ley , y de contera no deban ser sometidos a las obligaciones regulatorias establecidas para cada uno de ellos con fundamento en las premisas legales, como ocurre en los casos anteriormente indicados, y que por tanto, no es posible obligar al cumplimiento de una tarifa mínima que aplicada a estos casos resulta injustificada y sobredimensionada.

Debe tenerse en cuenta que una de las premisas jurídicas por excelencia en tratándose de normas positivas, es que la misma se compone de un supuesto de hecho y de una consecuencia jurídica, que aplicada en el tema que aquí se comenta implica que para que un servicio prestado por un operador postal quede comprendido dentro de la excepción al régimen de libertad de tarifas, y por lo tanto, esté sujeto a la tarifa mínima fijada por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (consecuencia jurídica) debe cumplir con la totalidad de las características propias del servicio de mensajería expresa que tenga como fin la distribución de objetos postales masivos (supuesto de hecho).



Secretaría General  
Bogotá, Colombia  
Teléfono: +57 1 242 2141  
Fax: +57 1 342 3513

Lo anterior significa entonces, que aquellos servicios que prestados en la modalidad de mensajería especializada, fueron contratados por los usuarios bajo unas determinadas características (en muchos casos antes de la entrada en vigencia de la Ley 1369), que no se compadecen con aquellas que expresamente dispone la Ley como identificables en el servicio de mensajería expresa, ni con la definición de mensajería expresa masiva en los términos construidos en interpretación de la Ley por la Comisión de Regulación, no pueden ser sometidos al régimen exceptivo de tarifa mínima, sino que están en régimen de libertad de precios.

Es por demás, lógico y coherente que sea ésta la interpretación de la norma en la medida en la que precisamente por tratarse de la prestación de servicios de envío y distribución de objetos postales bajo unas determinadas condiciones acordadas de manera consensuada entre el operador postal y otra empresa, y por ende, no le son aplicables las normas de orden público derivadas de la protección de los derechos de los usuarios de los servicios postales, y en el mismo sentido, tampoco el régimen de regulación de precios que obliga al cumplimiento de una tarifa mínima por envío de cada objeto postal.

Es claro que la regulación, entendida como un instrumento en el que se materializa la intervención del Estado en los sectores económicos, y dentro de estos en la prestación de los servicios públicos, debe contemplar situaciones de mercado particulares que ameritan tratamientos diferenciales en la medida que los mismos no contradigan las finalidades que se persiguen con dicha intervención, y por lo tanto, no sean contrarios a los principios de calidad, eficiencia y universalidad de los servicios, así como aquellos reconocidos en el seno de la Unión Postal Universal (Recomendación C 108/1999), entre éstos el **entendimiento de las necesidades de los usuarios**, haciendo todo lo posible por satisfacerlas, proveer el servicio con los niveles de calidad, seguridad y confiabilidad adecuados, **de conformidad con las necesidades de los usuarios**, entre otros que se mencionan en el documento soporte que acompaña la propuesta regulatoria que aquí se comenta.

Por otra parte, es destacable cómo incluso los operadores postales han expresado su preocupación a la CRC ante la obligatoriedad de aplicar la



Secretaría General  
Bogotá, Colombia  
Teléfono: +57 1 242 2141  
Fax: +57 1 342 3513

tarifa mínima postal para el caso de la prestación de servicios de mensajería a las empresas de servicios públicos, en los siguientes términos: “...Razón por la cual las empresas de servicios públicos no podrán contratar a los operadores postales como es el caso nuestro porque ese sobre costo en la tarifa no están permitidos trasladarlos de manera directa al usuario y tampoco estarán en disposición las empresas de servicios públicos de asumir este mayor valor ya que de ser así dicho proceso dejaría de ser eficiente”.(Concepto 201053493), en relación con lo cual si bien sabemos el tema fue remitido al Ministerio, también corresponde revisar a la Comisión de Regulación a quien la Ley otorgó precisamente la facultad de regular no solo la calidad y derechos de los usuarios de los servicios postales, sino también el precio de los mismos en los eventos excepcionales que estipula el estatuto legal.

Esperamos que estos comentarios sean de utilidad en el análisis propuesto por la Comisión, y se reitera el interés siempre manifiesto de ETB en participar activamente en la discusión sobre los temas regulatorios a cargo de esta entidad.

Cordialmente,



**GERMÁN DARÍO ARIAS PIMIENTO**  
Asesor de Asuntos Regulatorios