

Señores

COMISIÓN REGULACIÓN DE COMUNICACIONES.

Atn. Dr. Cristian Lizcano
Director Ejecutivo.

Ref: COMENTARIOS PROYECTO DE RESOLUCIÓN DE CRC – “Por el cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los servicios Postales”

EIDELMAN JAVIER GONZÁLEZ SÁNCHEZ, mayor de edad y domiciliado en la ciudad de Bogota, identificado como aparece al pie de mi firma y en calidad de ciudadano en ejercicio y teniendo en cuenta los actos de publicidad establecidos en el proyecto de regulación de la referencia me presento ante su despacho con el fin de presentar algunos comentarios al proyecto de resolución, así:

Para una mayor claridad presentamos los comentarios artículo por artículo, así:

Nuestros comentarios con los siguientes:

I. COMENTARIOS

A. RECONOCIMIENTO DE LA MENSAJERÍA ESPECIALIZADA.

1. En los considerandos de la resolución, y artículo 42 entre otros, y demás apartes de la misma se reconoce la existencia de la mensajería especializada en ese sentido solicitamos a la CRC no hacer esa distinción pues la mensajería especializada como tal quedó derogada por la Ley 1369 de 2009, sin perjuicios que algunas empresas con esas licencias se mantengan vigentes hasta que se resuelva el punto.

B. EL ARTÍCULO (2.1). PRINCIPIO DE FAVORABILIDAD

2. Consideramos que este principio vulnera el principio de igualdad, pues la resolución no puede determinar cuando un contrato es de adhesión en general, es claro para los contratos de adhesión son contratos que dependen de cada caso en particular pero no pueden definirse en general. Por ejemplo, se podría pensar que los contratos de seguros son contratos de adhesión, por que se piensa siempre en la venta que hace una aseguradora de un seguro de automóviles a una persona la entidad impone sus

D. EL ARTÍCULO (4). DEBER DE INFORMACIÓN

1. **Exceso de información a ser suministrada por los operadores postales:** Estamos de acuerdo con el listado que establece la información que se le debe suministrar a los usuarios. Sin embargo también hay una serie de requisitos que nuestra opinión son exagerados e innecesarios por ejemplo los contemplados en los literales a), d), j), k) y l) bien por que en algunos casos corresponde a información que le corresponden a conocer a usuario como el caso de las normas jurídicas y la localización de la SIC, o en otros casos que corresponden a estadísticas, o información de la operatividad interna, por ejemplo los mecanismos logísticos para la prevención del riesgo, estadísticas etc. que incluso que tenerlos de manera pública pueda vulnerar los secretos empresariales entre las empresas o por el contrario velar mecanismos que por razones de seguridad son mejor manejarlos de manera interna.
2. **Parágrafo – tamaño de la Letra:** Consideramos que es excesivamente improcedente que el regulador establezca cual deba ser el tamaño de la letra, pues este es un tema que en realidad no garantiza absolutamente nada, mucho menos cuando la información que se publica en una página web por ejemplo no depende el tamaño de la letra de quien lo publica, sino de la configuración que tiene de lectura el receptor.
3. **Parágrafo – tamaño de la Letra:** Consideramos que es excesivamente improcedente que el regulador establezca cual deba ser el tamaño de la letra, pues este es un tema que en realidad no garantiza absolutamente nada, mucho menos cuando la información que se publica en una página web por ejemplo no depende el tamaño de la letra de quien lo publica, sino de la configuración que tiene de lectura el receptor.

E. EL ARTÍCULO (5). LÍNEA GRATUITA

Respetuosamente, consideramos que la línea que ustedes solicitan es viable, pero no se puede condicionar a que sea gratuita, pues en esos casos estas líneas son muy costosas y generarán un incremento en los costos de los servicios.

F. EL ARTÍCULO (7). CLÁUSULAS PROHIBIDAS:

Estamos de acuerdo con el artículo, sin embargo sugerimos especial atención en su redacción en particular en el literal a), pues de la forma como está redactado se

entendería que los operadores postales no podrían incluir cláusulas exonerativas de la responsabilidad incluidas aquellas que permite la Ley.

G. EL ARTÍCULO (13). OBLIGACIONES GENERALES DE LOS USUARIOS:

Consideramos que los usuarios se les debe exigir el deber de sagacidad y la buena fé exenta de culpa, o un deber similar y la diligencia, pues en muchas ocasiones los errores o fallas del servicio ocurren por la ignorancia o el descuido de los mismos usuarios, por ejemplo la entrega de información falsa o incompleta, o por ejemplo donde ellos inclusive por omisión permiten los fraudes y suplantaciones de su personalidad.

H. EL ARTÍCULO (14). OBLIGACIONES ESPECIALES DE LOS USUARIOS:

Se debe incluir que el usuario no utilizará las redes postales y los servicios para actos de promoción o realización de terrorismo, lavado de activos, narcotráfico, trata de personas, esclavitud o pornografía infantil, lo anterior con el fin de cumplir con las políticas de SARLAFT y de esa manera tener las empresas postales una sombrilla legal frente a estos casos.

I. EL ARTÍCULO (15). TRATAMIENTO DE LOS OBJETOS POSTALES PROHIBIDOS:

El artículo no hace mención a los casos de los servicios de pagos, cuando los dineros que se movilizan se tienen el indicio que son producto o consecuencia de un delito, por ejemplo el pago de un secuestro, estafa, lavado etc. este aparte debería tener una consideración especial para que el operador pueda retener los dineros y ponerlos a disposición de la autoridad, sin que por ello luego se le vaya indagar una responsabilidad civil o penal.

J. EL ARTÍCULO (17.11). IDENTIFICACIÓN PREVIA DE LOS OPERADORES

La regla de tener la posibilidad de conocer al usuario los operadores intervinientes en la operación postales es acertada, pero la forma es incorrecta, De acuerdo al negocio del transporte, los transportadores tienen el derecho de cambiar de vehículos, de transportadores etc. lo importante es llegar con el encargo, por lo que el derecho del usuario de conocer los operadores, no puede ser *a priori* sino *a posteriori*.

contra las decisiones caben recursos, pues esto es algo que esta contemplado en la ley y los contratos.

N. EL ARTÍCULO (26) PARÁGRAFO 2 . RANGOS DE NUMERACIÓN CUN Y SIC.

Nos parece innecesario y con exceso de burocracia que los rangos CUN sean administrados y asignados por la SIC, consideramos que esto puede generar trámites inoficiosos para la SIC, en ese sentido consideramos que el CUN es un tema que cada empresa debe realizar de acuerdo a sus propios sistemas tecnológicos y adicionalmente la CRC sería incompetente para asignar funciones a la SIC.

O. EL ARTÍCULO (29). NOTIFICACIÓN DE LAS DECISIONES MANERA ALTERNATIVA Y LA SIC-

1. Nos parece innecesario y con exceso de burocracia que los medios de notificación alternativa deban ser previamente autorizados por la SIC, consideramos que esto puede generar trámites inoficiosos para la SIC, pues estos dependen de cada operador, y adicionalmente la CRC sería incompetente para asignar funciones a la SIC.
2. Las notificaciones personales no las vemos necesarias, pues las mismas se pueden hacer por correo. Adicionalmente consideramos que no serian viables en puntos tercerizados.

P. EL ARTÍCULO (30). PLAZO PARA LA CONTESTACIÓN

1. Nos parece que debería ser de 30 días para que sea coherente con el plazo establecido en ese número de días del artículo 22.

Q. EL ARTÍCULO (3). RECURSOS

1. Por seguridad jurídica, el recurso debe interponerse como tal, no puede considerarse como recurso cualquier manifestación de inconformidad, pues por la importancia de esa acción procesal debe revertirse con ciertas condiciones y formalidades jurídicas.

Respetuosamente consideramos que la definición de éstos recursos ya están dadas por el Código de Procedimiento Civil y el Código Contencioso Administrativo y bastaría hacer una referencia a ellos. Hacemos esa claridad pues consideramos que dada la importancia y efectos jurídicos que tienen estos recursos, deben ser definidos de una manera más formal, pues una reposición y una apelación no pueden ser equiparadas a “cualquier expresión de inconformidad” pues éstos recursos unas formalidades reconocidas de antaño por el sistema jurídico procesal.

Por ejemplo, i) los recursos deben se deben identificar en si mismos como recursos, es decir el usuario deberá decir que lo esta realizado, pues de lo contrario la persona que conoce el recurso deberá “adivinar si está ante una mera petición o a un recurso”; ii) Los recursos deben identificar claramente que decisión atacan, iii) los recursos deben sustentar las razones de hecho y de derecho en que se soportan; iv) los recursos deben incluir las pruebas que se pretendan valer etc.

2. Respecto del deber de informar sobre la viabilidad de una apelación, consideramos que esto es excesiva reglamentación pues esto ya se encuentra en la ley y los contratos.
3. Respecto del deber de informar sobre la viabilidad de una apelación, consideramos que el momento para dicha información debe ser con la repuesta con la PQR y no el momento de la interposición del recurso.
4. El literal a y b del mencionado artículo contienen exceso de reglamentación, en especial respecto de las casillas obligatorias que se deben contener.

R. ARTÍCULO (32) OFICINAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS.

Los operadores postales tienen que tratar de cubrir toda la geografía nacional, es decir los mas de 1.000 municipios del país, pues deben llegar a todas partes, adicionalmente tienen puntos de servicios terciados en la mayoría de dichos municipios, pero no por eso se les debe exigir que tengan igual número de oficinas de atención de usuarios, pues de lo contrario el negocio sería inviable, debería ser solo para aquellas ciudades donde tengan sucursales.

S. ARTÍCULO (33) PRIMERA OPCIÓN EN LA LINEA DE ATENCIÓN DEL USUARIO PARA LAS PQR.

Que la primera opción en la línea de atención al usuario, es un exceso de regulación, pues el menú de opciones es algo que debe ser del resorte empresarial, consideramos respetuosamente que es un exceso de regulación.

T. ARTÍCULO (35) CALIDAD EN LA ATENCIÓN DEL USUARIO

Consideramos que las metas de calidad de atención de los usuarios deban ser informadas a la CRC mas no impuesta por esta, pues consideramos que estas dependerán de la libertad y creatividad empresarial y por efecto de la competencia del mercado.

U. ARTÍCULO (37) EXONERACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD DEL OPERADOR POSTAL EN LAS INDEMNIZACIONES.

Las causales de exoneración son muy limitadas y reducidas, pues no contemplan la ciencia de la responsabilidad civil, pues falta las causales como por ejemplo la falta de culpabilidad, el rompimiento del nexo causal, el hecho de un tercero, la culpa de la victima, la pérdida del objeto cuando hay de por medio una conducta penal, por ejemplo robo, hurto, estafa, suplantación etc. En ese sentido respetuosamente consideramos que la CRC debería ser mucho más técnica en la determinación de esa causales.

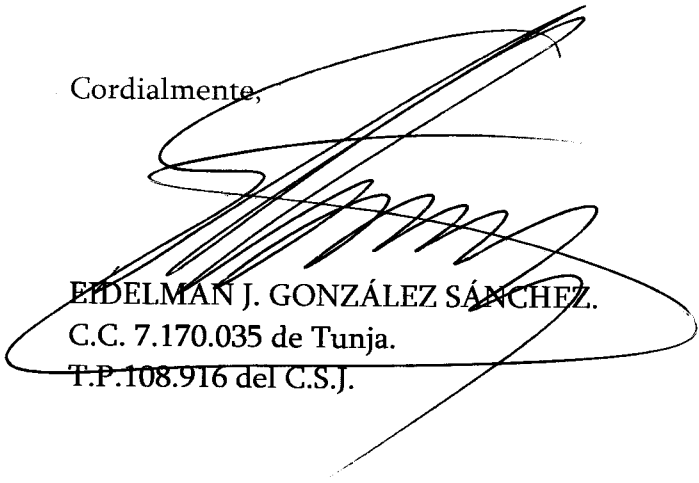
V. ARTÍCULO (38.1 y 38.2) INDEMNIZACIONES.

Respetuosamente consideramos que la CRC no puede permitir que el servicio de correspondencia no prioritario no tenga indemnización, seria contrario a la Ley y al principio de igualdad, no puede ser constitucional que el incumplimiento de ese servicio no tenga sanción.


II. NOTIFICACIONES,

Recibiré notificaciones en la Carrera 8 No 38-33 Oficina 703 de Bogotá.

Cordialmente,



EIDELMAN J. GONZÁLEZ SÁNCHEZ.
C.C. 7.170.035 de Tunja.
T.P.108.916 del C.S.J.

CRC	
Radicación :	 * 2 0 1 0 3 5 7 0 6 *
Fecha :	2010/12/17 03:45:20 P.M.
Remitente :	VARIOS
Anexos :	SIN FOLIOS ADJUNTOS.
Asunto :	KING SALOMON:COMENTARIOS PROYECTO DE RESOLUCION DE CRC -POR EL CUAL SE EXPRIDE EL REGIMEN DE PROTECCION DE LOS DERECHOS-