



Bogota, 26 de abril de 2011

Señores
Comisión de Regulación de Comunicaciones
Atención: Cristhian Lizcano Ortiz
Director Ejecutivo
Ciudad

Como representante de la agremiación de las compañías que prestan servicios de mensajería expresa con conexión al exterior, a continuación nos permitimos expresarles de la manera más atenta algunas inquietudes y comentarios en relación con el proyecto de "Definición de los parámetros, indicadores y metas de calidad mínimo que deben cumplir operadores postales". Esto con el fin de poder coadyuvar a la reglamentación que la Comisión de Regulación de Comunicaciones debe realizar a la ley postal vigente.

ARTÍCULO 1º AMBITO Y OBJETO DE APLICACION

Parágrafo 2.

No comprendemos cual es el significado de este parágrafo, toda vez que los acuerdos que las empresas de mensajería expresa desarrollan con sus clientes son acuerdos privados. Quiere decir esto que si las empresas de mensajería expresa realizan acuerdos privados con por mutuo acuerdo con sus clientes, esta normativa no aplicaría?

ARTÍCULO 3º DEFINICIONES

No comprendemos por que mediante una resolución se están incorporando nuevas definiciones complementarias a la Ley 1369 de 2009. Esto no debería ser incorporado de esta manera, vendría a confundir la legislación vigente y a crear nuevas definiciones que no complementan la ley.

Numerales 3.4. y 3.5.

Al parecer se repitió la definición respecto al ámbito internacional saliente, vemos innecesario el numero 3.5.

CLADEC COLOMBIA
Carrera 7 No. 82 - 66 Oficina 323
cladec@cable.net.co
Teléfono: (571) 256 9163
Fax: (571) 236 0850



De otra parte, preguntamos cual es la definición del ámbito internacional entrante y como lo aplicarían en la legislación local?

Numeral 3.8.

No es correcto indicar que un objeto entregado en buen estado es el mismo que fue recibido por el operador postal, pues las empresas de mensajería expresa presumen la buena fe de sus usuarios en lo que dicen transportar a través de su red. El operador postal no sabe que transporta y si está en mal o buen estado. Lo anterior con base en el principio de inviolabilidad de la correspondencia.

Es factible que el usuario remita a través de los operadores postales envíos que no están en buen estado y es incorrecto indicar por parte del legislador que por el simple hecho de entregarlos al remitente están en buen estado los envíos.

Los objetos postales devueltos al destinatario no necesariamente siempre están en las mismas condiciones en las cuales fueron recibidos, tengan en cuenta que existen aperturas de los envíos por instrucción de autoridades competentes en las conexiones internacionales. Así las cosas no es correcto indicar que en todos los casos serán devueltos en las mismas condiciones recibidas.

Numeral 3.11.2

No comprendemos por que se esta dando vigencia al Decreto 229 de 1995, toda vez que la Ley 1369 de 2009 en su articulo 50, derogo su vigencia, y que se haga una distinción entre el servicio de mensajería expresa y el servicio de mensajería especializada, señalando distintos parámetros e indicadores.

La legislación vigente no incluye ni regula los tiempos de entrega de los envíos postales, no es consistente que ahora se pretenda fijar los límites de entrega por parte de los operadores de mensajería expresa. Dentro de las funciones de la CRC está la de regular las condiciones para la prestación de l servicio y en ese sentido entendería que tiene la facultad para señalar unos indicadores y metas de calidad dentro de los cuales se incluyan los tiempos de entrega, los cuales deben ser consistentes con la realidad de la prestación de estos servicios

CLADEC COLOMBIA
Carrera 7 No. 82 - 66 Oficina 323
cladec@cable.net.co
Teléfono: (571) 256 9163
Fax: (571) 236 0850



ARTÍCULO 4. PARAMETROS, INDICADORES Y METAS DE CALIDAD.

Numeral 4.1. Les sugiero revisar la velocidad, pues en algunos casos no se adecua a nuestra operación.

Numeral 4.3.

Insistimos que por el embalaje los operadores postales de mensajería expresa no son responsables y es factible que al transportar los envíos postales, los envíos y sus embalajes sufran daños en conexión y este es un riesgo operativo que deben asumir los usuarios toda vez que es la responsabilidad del usuario entregar sus envíos embalados. Si la legislación obliga a los operadores postales a entregar en el mismo estado en que se recibió es imposible cumplir con esta obligación por parte de los operadores postales y si es mandatario, los operadores postales deberán cobrar un reembalaje al usuario.

Recomendamos tener en cuenta nuestros comentarios relacionados con los objetos entregado en buen estado en el artículo 3.

ARTÍCULO 7. TIEMPO DE ENTREGA PARA EL SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

El proyecto de Resolución establece unos tiempos únicos de entrega, sin tener en cuenta las distintas latitudes a nivel internacional. Los tiempos de entrega dependen de los países de destino o de origen.

ARTÍCULO 6. CONFIABILIDAD PARA EL SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA.

Con base en el desarrollo de nuestra operación logística, resulta inviable examinar el estado en que se recibe los envíos postales, nuestras compañías prestan un servicio de transporte y no poseemos personal técnico en infinidad de mercancías que los usuarios transportan a través de nuestro servicio.

La CRC debe tener en cuenta que los envíos postales son recibidos en los puntos de recepción y en el domicilio de los usuarios y no es

CLADEC COLOMBIA
Carrera 7 No. 82 - 66 Oficina 323
cladec@cable.net.co
Teléfono: (571) 256 9163
Fax: (571) 236 0850



posible de ser aplicado el proceso que pretende reglamentar la CRC. Esta regulación resulta inviable toda vez que las mercancías pudiesen tener vicios ocultos que solo son detectados por peritos expertos. Consideramos una que al indicar que si el operador postal no manifiesta que el estado del envío es defectuoso, estemos aceptado que esta en buen estado y adicional a eso debemos responder por su operación y estado. Consideramos muy importante que la CRC pueda verificar de manera física nuestra operación y entender como procede nuestra operación de recepción de envíos y recogidas para comprender por que la inaplicabilidad de este artículo.

Parágrafo. Con base en al formula para establecer el porcentaje de objetos postales entregados se estaría entendiendo que solo se admitirán objetos postales que hayan resultado averiados, perdidos, expoliados por fuerza mayor o caso fortuito. Esto llevaría a interpretarse que no son daños los causados por embalaje, características de las mercancías, daños ocultos entre otros y por conclusión podría interpretarse que los objetos en mal estado serian estos.

ARTÍCULO 9. GUIA Y MODELO UNICO DE PRUEBA DE ENTREGA PARA EL SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA.

Como en el pasado lo hemos manifestado a la CRC y al Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para el servicio de mensajería expresa no en todos los caso las guías aéreas como lo definió la resolución 3038 de 2011 son usadas en nuestro servicio y van adheridas al objeto postal.

Nuestro servicio es diferente en lo internacional no es correcto decir que la guía es lo mismo que la prueba de entrega. Nuestra operación que esta manejada a través de tecnología de punta no puede incorporar a información en los mismos formatos. Las pruebas de entrega van en formatos diferentes y en algunos casos en formato electrónico para que el usuario pueda hacer seguimiento a través de la pagina web del operador.

Por otra parte sugerimos se revise el listado que han incorporado como datos que debe contener la guía y la prueba de entrega, para el formato internacional la información que la CRC ha incorporado no es posible de ser incluida toda vez que las guías aéreas se identifican

CLADEC COLOMBIA
Carrera 7 No. 82 - 66 Oficina 323
cladec@cable.net.co
Teléfono: (571) 256 9163
Fax: (571) 236 0850



con un formato de código de barras, son impresas en el exterior, tienen un formato pro forma con estándares internacionales y no tienen la información que en el artículo se detalla. Ejemplo: Nit, razón social, dirección, valor asegurado, valor del servicio, peso en gramos, hora de admisión, código postal, pagina Web, numero telefónico, datos para la presentación de quejas entre otras.

Como se lo informamos a la CRC en su momento los operadores postales no pueden incluir dentro de su guía el valor asegurado del envío, toda vez que los operadores postales en Colombia no aseguran los envíos de sus usuarios ya que no son empresas autorizadas por la Superintendencia Financiera para tales efectos.

En términos generales sugerimos que para la mensajería expresa internacional se revise el presente artículo, lo que se pretende regular para este tipo de operaciones es completamente diferente a la forma como las operaciones internacionales se desarrollan, la CRC debe recordar que los operadores postales internacionales tienen operaciones diferentes, poseen una red internacional en mas 220 países con estándares de operación diferente, que no son susceptibles de ser modificados ni operativa ni tecnológicamente para procesos entrantes y salientes.

Para los detalles de entrega no todos los procesos requieren la entrega de los detalles de manera gratuita, es importante tener claro que entregar detalle de entrega, copias de las guías entre otros, será un costo que deberá incorporarse a la tarifa que deberá pagar el usuario y esto deberá quedar claro en este proyecto de resolución.

En términos generales invitamos una vez a la CRC para que pueda conocer la forma como operamos localmente e internacionalmente. Consideramos que una visita física a nuestras instalaciones dará la CRC una idea de la forma como se tienen los procedimientos preestablecidos y por que nuestra operación es tan rígida en materia internacional y la imposibilidad de poder dar cumplimiento a lo pre escrito en este borrador de reglamentación.

ARTÍCULO 10. MOTIVOS DE DEVOLUCION PARA LOS SERVICIOS DE MENSAJERIA EXPRESA

Para los operadores de mensajería expresa internacional este artículo

CLADEC COLOMBIA
Carrera 7 No. 82 - 66 Oficina 323
cladec@cable.net.co
Teléfono: (571) 256 9163
Fax: (571) 236 0850



resulta inoperable y posee dificultad en su cumplimiento, los detalles de entrega no pueden poseer la información que esta estimando la CRC. Lo que están indicando estará incorporado en la trazabilidad que se publica en la pagina web, pero no como detalles de entrega. Cuando se habla de detalle de entrega para los operadores internacionales es solo indicar fecha, hora y quien recibió los envíos postales.

ARTÍCULO 11. INTENTO DE ENTREGA

Invitamos a la CRC para que pueda conocer la forma como operamos local e internacionalmente. Consideramos que una visita física a nuestras instalaciones dará la CRC una idea de la forma como se tienen los procedimientos preestablecidos y por que nuestra operación es tan rígida en materia internacional y la imposibilidad de poder dar cumplimiento a lo prescrito en este borrador de reglamentación.

La CRC no puede desconocer los costos en los que el operador postal deberá incurrir con el procedimiento en este articulo establecido. Se deberá indicar quien va a sumir los sobre costos, asumimos que sera el usuario, pero no lo indica la resolución.

Para el proceso de entrega la CRC no deberá apartarse de la reglamentación aduanera colombiana. Cladec Colombia insistirá en que la CRC debe revisar nuestra operación para entender por que no será viable el proceso que se pretende incluir para los operadores postales internacionales.

ARTÍCULO 12. RASTREO EN EL SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

Para los operadores postales internacionales por normativa aduanera se deberá gestionar operación aduanera para los envíos que ingresan y salen de país.

Para el caso del rastreo sugerimos acceder a alguna de las paginas Web de nuestros afiliados e identificar cuales son los puntos de chequeo que se tienen por red internacionalmente.

Por este medio nos ponemos a disposición de la CRC para que

CLADEC COLOMBIA
Carrera 7 No. 82 - 66 Oficina 323
cladec@cable.net.co
Teléfono: (571) 256 9163
Fax: (571) 236 0850



revisemos conjuntamente el sistema y les demos la información que se posee en la actualidad en el sistema, con el fin de no modificar localmente el sistema que funciona como red de tecnológica que interactúa con el resto del mundo. Insistimos que nuestro servicio conecta redes de otros países y la modificación del sistema de chequeo no es susceptible de ser cambiado única y exclusivamente para Colombia, por que dejamos de pertenecer a la red internacional.

ARTÍCULO 28. TRATAMIENTO DE LOS OBJETOS NO DISTRIBUIBLES.

Este tema hemos sido reiterativos en nuestros comentarios ante CRC, pero no han sido atendidos nuestros comentarios respecto a este tema. Es muy importante la CRC conozca los procedimientos aduaneros de ingreso y salida de los envíos postales, nosotros como operadores de envíos urgentes no podemos desconocer esta normativa la cual contradice los conceptos y procedimientos que la CRC esta consignado en el borrador de la resolución que estamos estudiando. Y de no darse el cumplimiento estaríamos incurso en sanciones y multas ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

De otra parte por seguridad en la entrega de los envíos y por ser un servicio puerta puerta, no es factible dejar los envíos que han sido recogidos en el domicilio de los usuarios en los puntos más cercanos. Estos envíos deberán ser retornados a las instalaciones del operador para una nueva entrega.

ARTÍCULO 29. PERDIDA DEL OBJETO O GIRO POSTAL

Los operadores postales no podrán hacer apertura de los envíos bajo ninguna circunstancia, ni por seguridad y por que debe dar cumplimiento al principio constitucional de inviolabilidad de la correspondencia. Así las cosas por no ser expertos peritos sobre el conocimiento de la carga que transportamos y por lo consignado anteriormente vemos que no es factible el cumplimiento de la regulación contenida en este artículo.

En este caso sugerimos revisar la operación de transporte y entrega al destinatario, para analizar como se procede con la reclamación y la reparación del daño. Tener en cuenta que nosotros transportamos

CLADEC COLOMBIA
Carrera 7 No. 82 - 66 Oficina 323
cladec@cable.net.co
Teléfono: (571) 256 9163
Fax: (571) 236 0850



envíos teniendo en cuenta lo kilos transportados y no por la descripción de la carga.

Comentarios generales finales:

1. La CRC debe ser conciente que por ahora y hasta tanto al CRC no haya fijado el limite en kilos, los operadores de mensajería expresa deberán ajustar todos sus procedimientos, pero deben entender que esto implica mantener dobles procedimientos para todo el transporte internacional. Sugerimos ser más laxos y consientes en que se están remodelando un segmento general del transporte. Nuestras compañías deberán hacer ajustes serios a su forma de operar y esto generara costos y gastos de implementación, le sugerimos revisar los procesos y pensar en los menos ajustes posibles toda vez que estas empresas son transportadores de carga y no pueden dividir sus procesos de 0 a 5 kilos y el resto de su operación.
2. Nuestros comentarios anteriormente expuestos aplican para el servicio de mensajería expresa como para mensajería especializada, toda vez que en la actualidad todavía quedan algunos operadores que no han cambiado su registro al nuevo régimen y la aplicación de los procedimientos en el borrador de la resolución contenidos todavía los vincula en el proceso.
3. Para los detalles de entrega de envíos que se entregan en el exterior y se han originado en Colombia solicitamos nos indiquen como procederá la prueba de entrega, los tiempos de cumplimiento, las reclamaciones, la contabilización de los estándares de calidad, las no entregas etc.
4. En la resolución no indican cuando se debe remitir la información de calidad del servicio, tiempos de entrega y confiabilidad a la CRC. No sabemos con que formatos y con que periodicidad.

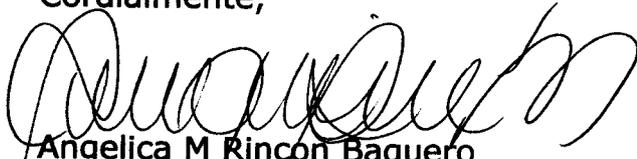
En términos generales, lo anterior recopila los comentarios de Cladec Colombia al borrador de resolución. Cualquier aclaración o duda con gusto será atendida. De otra parte sugerimos nos puedan conceder un espacio en su agenda para revisar cada uno de los temas que referenciamos en la presente comunicación y poder confirmarnos si es

CLADEC COLOMBIA
Carrera 7 No. 82 - 66 Oficina 323
cladec@cable.net.co
Teléfono: (571) 256 9163
Fax: (571) 236 0850



posible coordinar una visita a las instalaciones de nuestros agremiados para confirmar los argumentos anteriormente expuestos.

Cordialmente,



Angelica M Rincon Baquero
Secretaria Ejecutiva
Cladec Colombia

CRC	
Radicación:	 *201131704*
Fecha:	2011/04/29 12:04:16 P.M.
Remitente:	VARIOS
Anexos:	
Asunto:	CLADEC: INQUIERENTES COMENTARIOS SOBRE LOS OPERADORES POSTALES.

CLADEC COLOMBIA
66 Oficina 323
cladec@cable.net.co
Teléfono: (571) 256 9163
Fax: (571) 236 0850