

Bogotá, D.C., 12 de octubre de 2010

Señores

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Carrera 7 # 77 – 07, pisos 9 y 10

Edificio Torre Siete 77

calidadpostal@crcom.gov.co

Ciudad

Referencia: Proyecto de resolución por medio de la cual se definen los parámetros, y se fijan indicadores y metas de calidad para los servicios postales diferentes a los comprendidos dentro del Servicio Postal Universal y se establece el modelo único para las pruebas de entrega.

Respetados señores:

Atendiendo el llamado realizado por la Comisión de Regulación de Comunicaciones para realizar comentarios, observaciones y sugerencias respecto al proyecto de resolución de la referencia, atentamente me permito, dentro de la oportunidad prevista para el efecto, presentar a su consideración algunas observaciones.

1. Artículo 5 del Proyecto de Resolución: correspondiente al tiempo de entrega para el servicio de mensajería expresa.

Sobre el particular sugerimos, para efecto de un mejor entendimiento de los tiempos empleados, que la norma prevea para los casos en que por el destino se requiera la interconexión de redes entre operadores, el tiempo de transporte, -o su salvedad-, que demanda la remisión y el recibo del Objeto Postal entre un Operador y otro, teniendo en cuenta además el difícil acceso a ciertos municipios del país.

2. Artículo 7 del Proyecto de Resolución: correspondiente a la confiabilidad para los servicios de mensajería expresa.

Atentamente sugerimos que la fórmula para determinar el porcentaje de entregas en buen estado, corresponda a la siguiente:

$$\% \text{ objetos entregados en buen estado} = \frac{\text{No de objetos entregados en buen estado}}{\text{No. de objetos entregados}}$$

Esta sugerencia la presentamos, dado que para determinar la calidad de "buen estado", no debe incluirse como denominador el número de objetos postales enviados, ya que, entre otras causas, en muchos de los casos los Objetos Postales no son efectivamente entregados por

motivo de inconsistencias o errores en las bases de datos suministradas por los clientes, o del propio destinatario como es el caso de los cambios de residencia ("mudanzas").

Entonces, sería impreciso evaluar el número de los Objetos entregados en buen estado, teniendo como denominador los enviados y no los efectivamente entregados.

3. Artículo 9 del Proyecto de Resolución: correspondiente a la guía y modelo único de prueba de entrega para el servicio de mensajería expresa.

De la verificación de los requerimientos exigidos por la entidad, manifestamos lo siguiente:

- 3.1. No encontramos adecuadas las dimensiones mínimas establecidas para la guía y prueba de entrega aplicable para los servicios de mensajería expresa masiva, toda vez que en la mayoría de los casos dichas dimensiones sobrepasarían las dimensiones de los sobres e, inclusive, ocultaría, al menos, las ventanillas y el diseño de imagen corporativa y/ o comercial de los mismos usados por los remitentes. En nuestro concepto, y con base en lo expresado, las dimensiones de la guía, incluida su prueba de entrega, no debe ser mayor a 14.5 cm x 7.2 cm, Así mismo te
- 3.2. Sugerimos la eliminación de los siguientes datos en la guía:
 - (i) Número telefónico y correo electrónico tanto del remitente como del destinatario, esto con el fin de salvaguardar la confidencialidad de la información y la seguridad de los usuarios, así como para evitar la posible manipulación del contenido (los números de teléfonos y demás datos de contacto, bien pueden permanecer en las oficinas de atención de las empresas de mensajería);
 - (ii) Identificación del peso del Objeto Postal para mensajería masiva, en razón de la complejidad de determinar un peso real y no nominal, o de acuerdo a rangos, en el proceso operativo de mensajería expresa masiva. Puede no resultar práctico para los tiempos definidos en el servicio masivo, -donde se manejan inclusive más de 50,000 documentos-, pesar uno a uno la totalidad de los sobres.
 - (iii) (iii) Se sugiere la eliminación del ítem correspondiente a la tarifa cobrada al remitente, toda vez que esta información resulta irrelevante por cuanto ésta es conocida plenamente por la CRC, a través de la regulación de los reportes de información periódica, y en razón de ser igualmente conocida por el remitente en la celebración de los contratos de mensajería expresa masiva, y verificada en la práctica al momento del recibo de la facturación por los servicios.

4. Artículo 15 del Proyecto de Resolución: correspondiente a los intentos de entrega.

Sobre este artículo, queremos poner de manifiesto a la Comisión que el costo no solo por la elaboración del documento en el que se informe el intento de entrega sino el tiempo que

puede tardar un mensajero en su diligenciamiento no fue tenido en cuenta para la determinación de la tarifa mínima para los servicios de mensajería expresa masiva establecida en la Resolución 2567 de 2010, ni en los tiempos determinados para la mensajería Expresa. Por lo anterior, se solicita de manera respetuosa a la Comisión, eliminar dicho requerimiento para los operadores que presten servicios de mensajería expresa masiva; o en su lugar, eliminar del documento que soporte el intento de entrega, los siguientes ítems: (i) Identificación del remitente; (ii) Fecha y hora del próximo intento de distribución; (iii) Fecha hasta la cual se conservará el objeto postal en la oficina indicada, de manera que al menos se facilite la elaboración y diligenciamiento de dicho aviso en la labor masiva.

Así mismo es de resaltar que frente al Numeral 12.4, del Artículo 12 en concordancia con el Artículo 15, el trámite que ahora se impone a las empresas de mensajería implica para ellas asumir costos no previstos para el servicio de mensajería expresa que tengan como fin la distribución de objetos postales masivos, el mismo que se asocia a la apertura y establecimiento de una oficina de atención al cliente cuyo fin sea la entrega de objetos postales que no pudieron entregarse por el operador postal a los destinatarios.

En virtud de lo anterior, solicitamos que este requerimiento no sea aplicable para los operadores de servicios de mensajería expresa masiva.

5. Adicionalmente a los puntos enunciados anteriormente, encontramos, dada la realidad que se presenta en nuestro medio, donde en determinados barrios y zonas de las ciudades las viviendas quedan desocupadas durante largos períodos sin que cuenten con servicios de vigilancia y/ o servicio domestico, la necesidad de que la Comisión regule la posibilidad de entregas "bajo puerta", en aras de darle acceso y real solución a estos usuarios del servicio.

Respetuosamente nos permitimos señalar que el aviso de intento de entrega no es solución en estos casos, toda vez que estamos haciendo referencia a destinatarios de limitados recursos económicos, para quienes incurrir en gastos de transporte para reclamar una documentación (que puede ser inclusive de mera publicidad o informativa) no es siempre asumible.

6. Finalmente, y de la manera más cordial solicitamos a su entidad, que una vez entrada en vigencia la resolución, se determine un período de transición a favor de los operadores de servicios postales a los que le aplica, de manera que cuenten con tiempo prudencial para hacer las adecuaciones operativas y de sistemas, así como los desarrollos a que haya lugar..

Atentamente,



FERNANDO HORACIO GONZÁLEZ

Director Administrativo y Financiero

DATA COURRIER S.A.S.