Bogotá D.C., 29 de abril de 2011

Señores

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Ciudad

Respetados Señores:

En atención al 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 "*** de manera atenta nos permitimos hacer los siguientes comentarios, observaciones y sugerencias:

Una observación general que se presenta a lo largo de la resolución, es la posibilidad que se da en lo referente a la distribución de objetos postales masivos, respecto a que sus características como tiempos de entrega, prueba de entrega y rastreo "podrán ser negociadas libremente entre las partes".

Lo anterior, debe revisarse dadas las atribuciones que la Ley 1369 otorga a la Comisión de Regulación de Comunicaciones para *"expedir toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas con el régimen de tarifas, el régimen de protección al usuario, los parámetros de calidad de los servicios, criterios de eficiencia y en materia de solución de controversias entre los operadores postales"*, pues dicho régimen se debe ajustar en todo a la Ley.

La Ley 1369 de 2009 determinó que existieran tres clases de servicios postales: correo y mensajería expresa, relacionadas con la distribución de correspondencia y objetos postales en general, y postales de pago, que tienen como fin el manejo de dinero; en esa medida la regulación que expidan tanto el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones como la Comisión de Regulación de Comunicaciones, en atribución de sus facultades, tiene que sujetarse al marco legal.

Dado lo anterior, es importante considerar que el numeral 2.3 del artículo 3 establece las características mínimas del servicio de mensajería expresa en función de unas características especiales (guía, tiempo de entrega, trazabilidad, etc); la Ley no plantea en ningún momento que estas características puedan ser

acordadas libremente por las partes, por lo contrario, en razón de dicho articulado la CRC debe desarrollar los parámetros mínimos de calidad referidos para este servicio, pues de lo que se trata es que un servicio que cuente con dichas características es claramente diferente al que no está obligado a tenerlas, es decir, al servicio de correo.

En este sentido conviene recordar que en relación con la distribución de objetos postales masivos la Ley le otorgó a la CRC la facultad de fijar una tarifa mínima en los términos del párrafo del artículo 12, pero no la posibilidad de variar o modificar los atributos, que a la postre deben ser objeto del régimen de calidad del servicio.

En relación con el articulado nos permitimos señalar lo siguiente:

Primero. Artículo 1°. ÁMBITO Y OBJETO DE APLICACIÓN. *La presente resolución tiene por objeto definir los parámetros y fijar los indicadores y metas de calidad que deben cumplir los operadores de servicios postales distintos a aquellos pertenecientes al Servicio Postal Universal, así como el modelo único para las pruebas de entrega para los servicios postales que así lo requieran.*

Parágrafo 1. *Los operadores postales habilitados con el régimen anterior a la expedición de la Ley 1369 de 2009, deberán dar pleno cumplimiento a lo dispuesto en el presente régimen.*

Parágrafo 2. *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.*

No se encuentra la razón por la cual los parámetros de calidad que se constituyen en una medida a favor de los usuarios puedan ser libremente negociados, máxime si se tiene en cuenta que en la mayoría de los casos se trata de acuerdos frente a los cuales no le cabe al usuario nada diferente que adherirse a los mismos.

Segundo. Artículo 7°. Tiempo de entrega para el servicio de Mensajería Expresa (...)**Parágrafo 1.** *Los parámetros de calidad establecidos en el cuadro anterior son metas de calidad promedio para el total de los envíos. Podrán existir casos en los cuales el tiempo de entrega de los envíos supere o sea inferior a los tiempos establecidos en las metas de calidad. Sin embargo, el promedio para el total de las entregas se debe ajustar a los porcentajes de cumplimiento*

establecidos. En todo caso, el operador estará en la obligación de cumplir con los tiempos de entrega estipulados en sus ofertas comerciales a los usuarios.

Parágrafo 2. Los tiempos de entrega aplicables al servicio de Mensajería Expresa que tenga como fin la distribución de objetos postales masivos, podrán ser libremente negociados entre el operador y el remitente, de conformidad con las necesidades de este último.”

Al igual que lo manifestado sobre el parágrafo segundo del artículo 1º, no existe razón por la cual el tiempo de entrega de los servicios de mensajería expresa que tengan como fin la distribución de objetivos postales masivos no cumplan con los estándares fijados en la misma resolución, so pena, de desvirtuar la calidad de urgente que se supone caracteriza a este servicio sobre el servicio básico (correo).

La disponibilidad de la prueba de entrega para los servicios de mensajería que tengan como fin la distribución de objetos postales masivos, debe ser la misma que para otros tipos de envíos, pues de lo que se trata es de garantizar los derechos de los remitentes, así se trate de grandes impositores. Por lo anterior, no existe razón para que se incluya la frase “podrá ser negociada libremente por las partes.

Tercero. Artículo 9º. Guía y modelo único de prueba de entrega para el servicio de Mensajería Expresa., que consagra: (...) “La guía constará al menos de los siguientes datos:” (...) “8. Valor asegurado del envío”.

Dentro de los datos de la guía, adicionalmente a los expuestos, se debería incluir la declaración de aduana la cual dispone de la siguiente información: Descripción del contenido, tipo de envío si es regalo o una muestra de mercancía y su peso.

Adicionalmente consagra: (...) “2. Datos del destinatario: nombre o razón social, dirección, número de teléfono, ciudad de destino, país”, (...).

No siempre se tiene la posibilidad de contar con el número del teléfono del destinatario pues es un dato que no se da con facilidad por criterios de privacidad y seguridad.

(...)”3. Código Postal“(...

El Código Postal debe ser un dato opcional para envíos internacionales, ya que no en todos los países se cuenta con un código postal claramente definido.

Adicionalmente consagra: (...) “Los plazos máximos para que las copias de las pruebas de entrega estén disponibles para consulta en la página Web son:

- *Ámbito Local: Un (1) día hábil después de la entrega.*
- *Ámbito Nacional: Dos (2) días hábiles después de la entrega.*
- *Ámbito Internacional Saliente: Cuatro (4) días hábiles después de la entrega.”*

Para el Ámbito Internacional Saliente no se podría asegurar el plazo de (4) días hábiles en un producto como EMS de la UPU ya que depende de la gestión que haga el operador del país de destino.

Cuarto. Artículo 12º. Rastreo en el Servicio de Mensajería Expresa

(...)Parágrafo. Para el caso de los envíos de Mensajería Expresa que tenga como fin la distribución de objetos postales masivos, las partes podrán negociar libremente los eventos que serán objeto de rastreo, los cuales deberán, al menos, incluir los siguientes tres eventos: i) depósito en el punto de recepción/recolección en el domicilio, ii) intento fallido de entrega y iii) entrega final. A falta de acuerdo al respecto se entenderá pactado el rastreo respecto de los tres eventos a los que se refiere el presente parágrafo.

Considerando que el rastreo es el elemento realmente innovador de la mensajería expresa que trae la Ley frente al servicio de mensajería especializada, no se entiende la justificación que la característica de rastreo no coincida en un todo en la distribución de objetos postales masivos y de los que no lo son. No contar con el rastreo solo tiene sentido cuando para el usuario remitente no agrega ningún valor contar con esa características y en esos casos tiene como opción el servicio de correo.

Quinto. Artículo 13º. “Recolección a domicilio. *Los operadores de Mensajería Expresa deberán siempre ofrecer el servicio de recolección a domicilio a solicitud del usuario, para lo cual deben habilitar un número telefónico, página web o correo electrónico con el fin de que los usuarios de este servicio puedan programar el servicio de recolección, según la fecha y hora de su conveniencia. El término máximo para la recolección a domicilio no debe ser superior a un (1) día hábil, contado a partir de la fecha en la cual el usuario solicitó el servicio. En todo caso, los operadores de mensajería expresa deberán recoger los objetos postales en el domicilio solicitado por el cliente.”*

Se sugiere que se establezca un tope mínimo de cantidad de envíos o volumen físico del envío, ya que se debe tener en cuenta los costos para recoger a

domicilio hasta una carta o sobre. Adicionalmente, implicaría contar con una infraestructura más robusta y un proceso de logística diferente.

Se deberían establecer unas condiciones logísticas o zonas de recolección publicitadas, pues recoger a domicilio en cualquier parte del país puede elevar los costos de operación en forma impredecible. Igualmente, se debe abrir la posibilidad de establecer una tarifa para la recolección.

Sexto. Artículo 14º. Tiempo de entrega para el servicio de Mensajería Especializada.

Ámbito	Indicador/Meta	2011	2012	2013
Local	D+24	90%	95%	97%
Urbano	D+48	87%	90%	93%
Internacional*				

*Las metas en cuanto al porcentaje mínimo de objetos entregados en el tiempo de entrega, teniendo en cuenta que la operación internacional depende del país de destino y cada país tiene un número de días diferente para la entrega de los servicios expresos de la UPU (EMS), es imposible cumplir con todos los destinos en un tiempo definido. Adicionalmente hay destinos que tienen un tránsito aéreo superior a los 3 días, es el ejemplo de Hong Kong. Por otro lado, el tiempo de entrega internacional también está sujeto a los procesos aduaneros que en cada país son diferentes, por lo tanto y debido a todos estos factores y procesos externos y que no dependen del Operador Oficial, es imposible garantizar un tiempo de entrega en los términos establecidos en el proyecto de resolución de la referencia.

Séptimo. Artículo 15º. Confiabilidad en el Servicio de Mensajería Especializada, que consagra: (...) *“en el momento de recepción del objeto postal, el Operador Postal podrá examinar el contenido de los envíos que no constituyan correspondencia, con el fin de verificar su estado. Si el Operador no manifiesta nada al respecto, se entenderá que recibió el objeto en perfectas condiciones”* (...)

Servicios Postales Nacionales S.A., en la actualidad no revisa el contenido del envío. La revisión previa puede conllevar a aumentar las pérdidas por hurto, debido a que las personas saben que contiene el envío exactamente.

La implementación de este indicador reviste una enorme complejidad, pues revisar el estado del contenido de un envío previo a su distribución estará siempre sujeto a un grado de subjetividad, entre el usuario y el personal del operador.

Adicionalmente, la comprobación del estado del contenido del envío está condicionado a las características del mismo y no siempre se podrá llevar a cabo.

De otra parte, respecto de los envíos internacionales, no es posible asegurar el reporte de la información sobre el estado en que se entregue un envío, pues esto depende del operador de distribución del país de destino.

Octavo. Artículo 16º. Guía y Modelo Único de prueba de entrega para el servicio de Mensajería Especializada., que consagra: (...) *“la prueba de entrega para el servicio de Mensajería Especializada constará al menos de los siguientes datos: (...)6. Fecha en la cual se devuelve al remitente el objeto postal cuando este no puede ser entregado al destinatario (...).*

No sería viable indicar la referida fecha puesto que quién diligencia la prueba de entrega es el distribuidor o auxiliar de transporte que no cuentan con la información necesaria para generar esta información debido a los diferentes destinos probables. Estos envíos se devuelven a la Central de Clasificación Postal y se transitan por la misma Red Postal.

Adicionalmente consagra: (...) *“Los plazos máximos para que las copias de las pruebas de entrega estén disponibles en la página web son:(...) El Operador deberá conservar una copia de la prueba de entrega, e implementar los mecanismos necesarios para que en un plazo no superior a un (1) día hábil después de la entrega, la copia de dicho documento pueda ser consultada a través de la página web del respectivo operador. (...)*”. Un (1) día hábil de disposición de la prueba de entrega en web, es considerado un tiempo demasiado corto para tal efecto, por cuanto no en todos los sitios de entrega existe la infraestructura para el ejercicio de digitalización, razón por la cual el transporte físico de las guías a los centros de digitalización, pueden dar en sumatoria cerca de tres (3) días hábiles.

Así mismo, la tarifa pagada no debería aplicar para contratos corporativos, pues la misma es considerada información estratégica comercial.

Se solicitan 3 copias y aunque actualmente se tiene, la guía que genera nuestra plataforma tecnológica solo tiene una colilla. Adicionalmente es una medida que afecta al desarrollo sostenible, dado que la información del remitente se puede entregar a través de sistemas de información en web o en su defecto en las facturas de venta. El único juego físico que debe viajar es la prueba de entrega que firma el cliente y la colilla que queda adherida al envío en el momento de su

entrega. El operador puede asegurar entregar al remitente información del envío, sin necesidad de que el único medio sea copia de la guía.

Se solicita también guardar copia de la prueba de los envíos internacionales salientes, después de la entrega del mismo, esto no es viable, puesto que los países destinos son los que guardan la prueba de entrega; en caso de ser necesario se solicita a éstos, quienes envían una copia digitalizada.

Parágrafo: en cuanto a la mensajería expresa de objetos masivos, en la guía que debe cursar con el envío en todo momento, sugiere que tenga la tarifa cobrada al remitente, requisito que no se debería aplicar para contratos corporativos.

Noveno. Artículo 17º Motivos de devolución para el servicio de Mensajería Especializada.

La enunciación de estos motivos es taxativa, o se podrían aludir diferentes motivos de devolución a los enunciados, teniendo en cuenta que en la actualidad Servicios Postales Nacionales S.A. cuenta con doce (12) motivos de devolución.

Décimo. Artículo 18º Intentos de Entrega., que consagra: (...) “Los operadores de Mensajería Especializada siempre tendrán que realizar la entrega en el domicilio del destinatario. Si éstos llegan hasta el domicilio del destinatario con el fin de entregar el objeto postal y no encuentran a nadie, deberán dejar allí un documento en el que informen que tuvo lugar un intento de entrega. El mismo debe indicar la manera de obtener el envío y debe contener al menos la siguiente información:

- *Identificación del operador postal*
- *Identificación del remitente*
- *Fecha y hora del intento de entrega*
- *Fecha y hora del próximo intento de entrega (de ser posible)*
- *Dirección, número de teléfono y horario de atención de la oficina donde se encuentra el objeto postal*
- *Fecha hasta la cual se conservará el objeto postal en la oficina indicada (...)*”

En vez de colocar la identificación del remitente, se debería colocar el número de la guía o envío. Escribir información del remitente genera más posibilidades de error. El mismo principio aplicaría para la fecha hasta la cual se conservará el

objeto postal en la oficina indicada, pues esto llevaría al posible cálculo errado por parte del distribuidor.

Décimo Primero. Artículo 21º. Prueba de admisión para el servicio de giros nacionales.

Dentro de la información que debe contener la prueba de admisión se debe exigir un identificador único de giro pero sugerimos que no sea exclusivamente alfanumérico sino que pueda ser numérico.

En la información del remitente y del destinatario el teléfono debe ser un campo opcional, toda vez que no el 100% de la población tiene acceso a este servicio, y en algunos casos el remitente desconoce el teléfono del destinatario.

Teniendo en cuenta el volumen de transacciones que se presentan diariamente, sería demasiado costoso y complejo el digitalizar cada imposición de giro postal, por lo que se recomienda que no sea una exigencia, sino por el contrario, que sea potestativo de cada Operador Postal de Pago como generador de valor agregado.

Un requisito que sí debería ser de obligatorio cumplimiento es la “Declaración de Origen de Fondos” dada la importancia del tema con el lavado de activos y financiación del terrorismo.

Décimo Segundo. Artículo 22º. Modelo único de prueba de entrega para el servicio de giros nacionales.

Para el Servicio Postal de Pago, no debe hablarse de prueba de entrega sino recibo de pago. Para el caso de los Operadores Postales de Pago que tengan implementado el sistema de biometría, la exigencia de verificación del documento de identidad previa al pago es improcedente, porque para los usuarios recurrentes y registrados, el medio de verificación es la huella digital.

En este modelo único de entrega, no se debe mencionar “**Motivos de devolución**” toda vez que el giro se entrega al destinatario, es decir que no da lugar a devoluciones. Hay lugar al reintegro del dinero al remitente, cuando el destinatario por alguna razón no lo reclama.

Se reitera el comentario sobre los costos de la digitalización tanto en la etapa de imposición como en la prueba de entrega. Así mismo, se debe tener en cuenta que hay oficinas que se encuentran en lugares apartados donde es difícil implementar la tecnología indispensable para adelantar la labor de digitalización.

Los Operadores Postales de Pago, por la naturaleza de su negocio, cuentan con redes muy extensas, cubriendo en muchos casos varios municipios del país en donde garantizar la digitalización en un día hábil implicaría enormes inversiones en equipos

Décimo Tercero. Artículo 23°. Motivos de devolución para el servicio de giros nacionales.

Se solicita eliminar en su totalidad este artículo toda vez que el giro se entrega al destinatario, es decir que no da lugar a devoluciones. Hay lugar al reintegro del dinero al remitente, cuando el destinatario por alguna razón no lo reclama.

Décimo Cuarto. Artículo 24°. Entrega de los servicios de giros nacionales.

Por la naturaleza del negocio no debe ser una obligación contactar al destinatario del giro postal ya que incrementa los costos para implementar un sistema operativo adecuado para cumplir con esta actividad, costos que serán trasladados al cliente.

No compartimos lo preceptuado acerca de la disposición final del giro que no se reclama según el artículo 52 de la Ley 1369 de 2009 (rezagos); se recomienda que el giro que no sea reclamado, ya sea por el destinatario o remitente, sea consignado en una cuenta judicial.

Décimo Quinto. Artículo 25°. Rastreo en los servicios postales de pago.

El registro en la página web del operador deberá indicar exclusivamente la oficina en la cual el giro podrá ser recogido sin incluir de manera obligatoria el nombre del remitente.

La información a que se refiere el presente artículo deberá permanecer disponible en la página web del operador durante al menos tres (3) meses contados desde la fecha en que el operador recibió **únicamente para los giros pendientes de pago.**

Décimo Sexto. Artículo 29º. Pérdida del objeto o giro postal.

Un giro postal como tal no se pierde pues es un servicio que se presta en forma electrónica. Puede presentarse una causal para el no pago, pero reiteramos que un giro no puede extraviarse. Por lo anterior se solicita excluir el término giro postal de este artículo.

Cordial saludo,

JUAN ERNESTO VARGAS URIBE
Presidente