

Bogotá. D.C., 15 de Octubre de 2010

Doctor
CRISTHIAN LIZCANO ORTÍZ
Director Ejecutivo
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
calidadpostal@crcom.gov.co
Carrera 7 No. 77 - 07 Piso 9
Ciudad

REF.: Comentarios al proyecto de resolución y su documento soporte “Por medio de la cual se definen los parámetros, y se fijan indicadores y metas de calidad para los servicios postales a los comprendidos dentro del Servicio Postal Universal y se establece el modelo único para las pruebas de entrega”

Respetado doctor Lizcano:

TELMEX COLOMBIA S.A., presenta para su conocimiento algunos comentarios que pueden contribuir al desarrollo del proyecto regulatorio que se adelanta, y esperando sean de recibo para el regulador.

Dentro del término establecido remitimos comentarios al proyecto de resolución mediante la cual se establecían los reportes para los operadores postales, los cuales es pertinente reiterar, teniendo en cuenta lo establecido en el documento soporte del presente proyecto sobre los parámetros de calidad de los servicios postales diferentes al Servicio Postal Universal, que en contravía del espíritu aclarativo y conciliatorio de argumentos que se han venido planteando en diferentes reuniones sectoriales, vemos con preocupación que ha generado mayor confusión en el sector de servicios públicos en general e incluso de los propios operadores postales.

I. Documento Soporte

Dentro de los argumentos y supuestos del documento se observan algunas imprecisiones que se considera requieren ser aclaradas e incluso modificadas por parte del regulador, como:

“(...) El servicio de Mensajería Especializada hoy denominado de Mensajería Expresa, fue definido en el artículo 6° del Decreto 229 de 1995, cuyas características no sufrieron mayor variación con la expedición de Ley 1369 de 2009, no obstante para efectos del presente análisis es preciso determinar cuáles son las diferencias que apareja la nueva Ley en materia de parámetros de calidad de este servicio (...)” Así como en la tabla comparativa en la última diferencia en la que establece:

“(...) Rastreo. Es la posibilidad de hacer un seguimiento al curso del envío desde la recepción hasta la entrega.

Es un aspecto novedoso que trae la Ley 1369 de 2009, que no estaba previsto en el régimen anterior.”

Nuestra apreciación va dirigida a que es necesario tener presente que la Ley 1369 de 2010 establece en su artículo 46 el régimen de transición en los siguientes términos:

“Transitorio. Las empresas que presten servicios postales a la fecha de la entrada en vigencia de la presente Ley, podrán mantener sus concesiones y licencias hasta por el término de los mismos, bajo la normatividad legal vigente en el momento de su expedición y con efectos sólo para esas habilitaciones. Cumplido el término fijado por las concesiones o licencias, se les aplicará el nuevo régimen previsto en la Ley.

En caso que las empresas presten servicios postales a la fecha de entrada en vigencia de la presente Ley decidan acogerse a los términos de la misma, contarán con un plazo de seis (6) meses para adecuarse al cumplimiento de los requisitos en ellas contenidos” (Negrilla fuera de texto).

Toda vez que como se puede observar dicho régimen de transición establecido en la misma Ley, permite que aquellos operadores postales que no se acojan al nuevo Régimen no les sea aplicable lo establecido como Mensajería Expresa, sino el concepto de Mensajería Especializada establecida en el Decreto 229 de 1995, pues sus concesiones y licencias continuarían rigiéndose por las normas vigentes al momento de su otorgamiento, esto es las establecidas en el Decreto mencionado.

Esto significa que se mantienen vigentes tanto el servicio de mensajería especializada como el de mensajería expresa en virtud de lo indicado por la misma Ley 1369 en el régimen de transición. De igual manera como ya se ha mencionado en otras oportunidades, la CRC y en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones², recientemente publicaron en sus respectivas páginas Web, un documento de preguntas y respuestas publicado el pasado marzo de 2010, y en el cual se encontraron las siguientes preguntas y respuestas:

PREGUNTA: *“Las empresas actualmente habilitadas para prestar servicio de Mensajería Especializada hoy denominada Mensajería Expresa. ¿Pueden continuar con el esquema de los dos (2) kilogramos de peso, y hasta cuándo, y en qué condiciones?”*

RESPUESTA: *“Las empresas que presten servicios postales a la fecha de entrada en vigencia de la presente Ley, podrán mantener sus concesiones y licencias hasta por el término de los mismos, bajo la normatividad legal vigente en el momento de su expedición y con efectos sólo para esas habilitaciones. (...)”*

¹ Documento Soporte Parámetros de calidad de los servicios postales diferentes al Servicio Postal Universal, Página 20, Tabla fuente CRC.

² <http://www.mintic.gov.co/mincom/faces/index.jsp?id=13228&page=1>

Como se mencionó anteriormente, la Ley 1369 de 2009 estableció que los operadores de servicios postales podrán mantener sus concesiones y licencias bajo la normatividad vigente al momento de su expedición y solamente para efectos de estas habilitaciones.

Los operadores o empresas que prestan servicios postales a la entrada en vigencia de la norma, que no se acojan a la nueva ley, pues es potestativa la facultad de mantenerse, se les aplicará en su integridad el Decreto 229 de 1995, es decir, tanto en lo favorable como en lo desfavorable a ellas, por expresa disposición de la ley, y por los argumentos expuestos.

Complementariamente el Decreto Reglamentario 867 del 17 de Marzo de 2010, en su artículo 11° consagra que: "Artículo Transitorio.- Tratándose de Operadores Postales establecidos a la fecha de entrada en vigencia de la Ley 1369 de 2009 que decidan mantener sus concesiones o licencias expedidas antes de la Ley y que estén obligados a inscribirse en el registro de conformidad con lo dispuesto en el parágrafo del artículo 6° del presente Decreto, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones podrá realizar en cualquier tiempo y sin sujeción a plazos, la verificación de la información consignada en el registro.

La decisión de acogerse al nuevo régimen de habilitación de la Ley 1369 de 2009 por parte de los operadores que posean licencias o concesiones expedidas antes de la vigencia de dicha norma, conlleva la terminación anticipada de las respectivas concesiones y licencias. Para el cumplimiento de los requisitos previstos en la Ley 1369 de 2009 el Operador cuenta con un término de seis meses, al tenor de lo dispuesto por el artículo 46 de la misma.

Los operadores postales que no se acojan a la Ley mantendrán sus habilitaciones hasta por el término previsto en las mismas. Cumplido dicho término se les aplicará en su integridad el nuevo régimen legal."

PREGUNTA: *"Por lo anteriormente expuesto, deberá entenderse que quienes no se acojan a la nueva Ley en los términos por ella establecida, deberán pagar su contraprestación sobre dos (2) Kilogramos."* (Subrayado fuera de texto).

RESPUESTA: *"Por lo anteriormente expuesto si el proveedor postal no se encuentra acogido al nuevo régimen postal y por tanto no se encuentran cumpliendo lo establecido en la Resolución 724 de mayo 31 de 2010 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, de tal manera que continuará con el Régimen Postal establecido en el Decreto 229 de 1995 donde el artículo segundo establece:*

"ENVÍOS DE CORRESPONDENCIA Y OTROS OBJETOS POSTALES. Se entiende por envíos de correspondencia y otros objetos postales, las cartas, las tarjetas postales, los aerogramas, las facturas, los extractos de cuentas, los recibos de toda clase, los impresos, los periódicos, los envíos publicitarios, cecogramas, las muestras de mercadería, los pequeños paquetes, y los demás objetos que

*cursen por las redes postales del servicio de correos y **del servicio de mensajería especializada hasta dos kilogramos de peso.*** (Negrilla fuera de texto).

En este punto es preciso aclarar que el artículo 3 de la Ley 1369 de 2009 en su numeral **2.2 Servicio de Mensajería Expresa**, establece:

*“Servicio postal urgente que exige la aplicación y adopción de características especiales para la recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega de objetos postales hasta de 5 kilogramos. **Este peso será reglamentado por la Comisión de Regulación de Comunicaciones.**”* (Negrilla fuera de texto).

Lo anterior, indica que mientras un operador de servicios postales no se acoja al nuevo régimen, permanecerá su obligación de cumplir con lo dispuesto en el Decreto 229, en donde encontramos el concepto de los 2 Kilogramos y el de Mensajería Especializada con sus características.

Así entonces, no obstante la Ley Postal en su Artículo 50 haber derogado expresamente el Decreto 229 de 1995, haciendo una interpretación sistemática con el Artículo 46 Transitorio de tal forma que sea efectivamente aplicable éste último y siendo respetuoso de los derechos y obligaciones adquiridas por los operadores postales activos antes de la expedición de la Ley 1369 de 2010, tal como lo expresan en su documento de respuestas tanto la Autoridad que fija la Política del Sector Postal, como quien es el encargado de la Regulación del mismo, que las condiciones respecto del esquema de los 2 Kilogramos, así como del servicio de Mensajería Especializada, continúan aplicándose, hasta tanto no ocurra la condición mencionada en el régimen de transición, esto es que el operador se acoja al nuevo régimen o que se cumpla el periodo de vigencia de sus licencias.

Lo anterior y más allá del régimen de transición se debe complementar con una aclaración de la CRC, la cual se solicita, en el sentido de indicar que si existen diferencias entre las dos mensajerías, entre ellas el concepto de RASTREO que resulta ser un componente altamente diferenciador que si bien fue analizado dentro del modelo de costos realizado por la CRC al momento de establecer la tarifa mínima, no justifica claramente la decisión de adoptar el modelo establecido para los \$394 pesos.

Por otro lado, es necesario tener en cuenta que el concepto de rastreo como se encuentra definido en los estándares de la Unión Postal Universal –UPU- no se encuentra adoptado por la mayoría de los operadores postales que manifiestan prestar incluso el servicio de mensajería expresa y que por tal razón se solicitó a la CRC la regulación del mismo, teniendo en cuenta la definición ambigua establecida en la Ley 1369 de 2009.

Es preciso resaltar adicionalmente la argumentación dada dentro del mismo documento frente a la búsqueda del desarrollo del Servicio Postal Nacional, la generación de rentabilidad y la mejora de los índices de calidad, respecto de los cuales afirma adicionalmente que los niveles de calidad del Operador Postal Nacional desafortunadamente no son competitivos para las necesidades de hoy en día y de los usuarios; sumado a que la tarifa mínima establecida por la CRC, no se ajusta a las necesidades requeridas para la repartición de facturas de servicios públicos, busca generar un impulso económico de envío mediante el operador de correo, pese a que tal como se reconoce en el mismo documento la calidad de servicio en éste último no se ajusta a las necesidades de las empresas de servicios públicos, incluido el cumplimiento regulatorio y de los usuarios de los mismos.

Lo anterior es pertinente mencionar, además, genera de manera directa un incremento tarifario que perjudica a los usuarios de todos los servicios públicos en general, razón por la cual se solicita se revise la medida adoptada en la Resolución 2567 de 2010 y se suspenda su implementación de manera inmediata, con el fin de realizar un análisis del mercado y las necesidades y se adopte el modelo de costos que se ajuste a las necesidades y al mercado actual del servicio postal que se encuentra de igual manera fundamentado dentro del modelo de costos realizado por la Comisión.

II. Proyecto de Resolución

En relación con el proyecto de resolución de calidad de los servicios postales, establece condiciones mínimas de calidad para el servicio de mensajería expresa y establece las condiciones de trazabilidad o rastreo, que como facultad reguladora pretende aclarar la definición establecida en la Ley 1369, no obstante debe reconocer el ente regulador que si no existe claridad frente a lo expuesto y que es objeto de análisis del presente proyecto, tampoco es clara la razón por la cual la tarifa mínima establecida en la Resolución 2567 de 2010 se estableció desde el momento de su expedición, cuando las condiciones incluso de prestación del servicio no se encuentran claras, argumento adicional para que se suspenda la medida, hasta tanto no se regule las condiciones de calidad del servicio, por el cual ya fijo una tarifa mínima.

De igual manera se resalta que lo establecido en el proyecto de resolución se refiere exclusivamente a los operadores de mensajería expresa, y no a los operadores postales de mensajería especializada ni al operador postal nacional, generando una asimetría regulatoria que va en contravía de las necesidades de las empresas que deben contratar al operador postal nacional para la distribución de las facturas, generando un perjuicio final al usuario en la recepción de las mismas.

Así mismo, se hace un llamado a exponer con mayor claridad los parágrafos establecidos en los artículos 5, 9, 18, 19 y 22 en lo relacionado con la posibilidad de negociación de las partes, precisando que es posible negociar las condiciones de esas calidades y por tanto la tarifa mínima establecida, en caso de no existir acuerdo aplicar la tarifa mínima.

Por lo anteriormente expuesto, comedidamente se solicita a la CRC realizar las aclaraciones al documento soporte y al proyecto de resolución en lo relacionado con mensajería especializada, realizar las aclaraciones de asimetría regulatoria, suspender la aplicación de la tarifa mínima establecida en la Resolución 2568 de 2010 por las razones expuestas y se realice una revisión del modelo de costos acogido teniendo en cuenta las necesidades del mercado y las condiciones de calidad del servicio.

Con lo anterior dejamos expuestas nuestros comentarios y esperamos sean de gran aporte para el proyecto que se adelanta.

Cordialmente,




BIBIANA DURÁN GODOY
Gerente (E) de Regulación