

Bogotá D. C., Octubre 11 de 2.010.

ORIGINAL

Señores:
COMISION DE REGULACION DE COMUNICACIONES.
Atte. Doctor CRISTHIAN LIZCANO ORTIZ.
Director Ejecutivo.
Ciudad.

Referencia: OBSERVACIONES PROYECTO DE RESOLUCION POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECE EL MODELO UNICO PARA LAS PRUEBAS DE ENTREGA Y OTROS.

Cordial Saludo.

De la manera más atenta y respetuosa, me dirijo ante ese despacho a fin de elevar algunas observaciones que considero importantes para que sean tenidas en cuenta dentro del 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 en el Servicio Postal Universal y se establece el modelo único para las pruebas de entrega*", a saber:

Con relación a la Guía y Modelo de Prueba de Entrega para el Servicio de Mensajería Expresa.

1. Consideramos de vital importancia el hecho de que la C. C. R., en cumplimiento del mandato consagrado en el numeral 8 del artículo 20 de la ley 1369 de 2.009, establezca el modelo único para las pruebas de entrega, con los motivos de devolución de acuerdo con las normas internacionales.
2. El tamaño para la guía y/o prueba de entrega, de 21 cm x 10.5 cm, propuesto en el proyecto de resolución es poco práctico, nada funcional, eleva enormemente los costos para el operador postal y al momento de ser digitalizado se convierte en un archivo demasiado pesado para subir a las paginas Web.
3. La guías propuestas en el proyecto, no permitirían agilidad en los procesos de distribución de objetos postales masivos, toda vez que deberían ser elaboradas en formas continuas y la impresión que sobre ellas se deba ejecutar se llevaría a cabo con impresoras de matriz de punto, lo cual va en contravía con los procesos de modernización y avances tecnológicos de impresión láser, los cuales son utilizados

actualmente y que permiten velocidad, nitidez en los códigos de barras y mejor presentación, entre otros.

4. Elaborar una guía y/o prueba de entrega como la propuesta en el proyecto, con tres (3) ejemplares, es innecesaria, toda vez que la tecnología que es utilizada hoy en día por los distintos operadores postales, permite al remitente tener acceso a la pagina Web y observar la guía una vez ha sido entregada a su destinatario.

De otra parte el destinatario al momento de recibir el objeto postal, procede a firmar la guía que va adherida al mismo y la firma como constancia de recibido, entonces en innecesario dejarle copia de la guía, tal y como lo contempla el proyecto de resolución.

5. El tamaño de la guía propuesta hace más dispendioso y oneroso el proceso de almacenamiento, que por mandato del artículo 35 de la Ley 1369 de 2.009, debe llevar a cabo el operador postal durante tres (3) años desde la fecha de expedición de los mismos, ya que hace necesario la implementación de nuevos espacios y muebles para tal fin.
6. Por último, consideramos que el tamaño de guía propuesto el cual es exageradamente grande, más el hecho de llevar tres (3) copias que estimamos son innecesarias, van en directa contravía con las políticas nacionales e internacionales de conservación y preservación del medio ambiente.

Con relación a los Tiempos de Entrega para el Servicio de Mensajería Expresa.

1. Consideramos que el Parágrafo 1 del Artículo 5 del Proyecto de Resolución, en el cual se establece que los tiempos de entrega aplicables al Servicio de Mensajería Expresa, que tenga como fin la distribución de objetos postales masivos, podrá ser libremente negociados entre el operador postal y el remitente, nuevamente entra a patrocinar el ejercicio de la posición dominante que siempre han ejercido los generadores de correo y con lo cual sólo buscan su propio beneficio y sacrifican a los operadores postales con tiempos imposibles de cumplir y diseñan un esquema de sanciones a imponer por incumplimiento en los tiempos de entrega.

Respetuosamente recordamos a los señores Comisionados, que uno de los objetivos fundamentales de la Nueva Ley Postal, era acabar con el esquema de posición dominante que hasta la fecha se viene aplicando por parte de las empresas generadoras de correo, en aras de buscar un correcto equilibrio en el mercado y en cierto grado brindar protección a los operadores postales.

2. Consideramos que se debe elaborar una matriz de cubrimiento y distancias que permita determinar el concepto **Local**, contemplado en la columna 1 del cuadro del artículo 5 del proyecto de resolución, con el nombre de **Ámbito**, toda vez que no se

discrimina, como actualmente se hace en el mercado postal, las poblaciones cercanas – intermedias – lejanas, con lo cual se establecen los tiempos de entrega atendiendo la distancia y el grado de dificultad para llegar a ciertos municipios.

3. En la actualidad todo proceso de distribución de objetos postales masivos, lleva inmerso una serie de etapas anteriores, que van desde cuando el remitente entrega el producto hasta cuando efectivamente sale a distribución, como son: procesamiento de la base de datos y el montaje de la misma al software de la compañía, impresión de la guía y proceso de alistamiento (pegado de la guía al objeto postal, dependiendo el cliente), proceso de zonificación y sectorización, cargue y entrega a mensajeros. Todo este procedimiento, en algunos casos y atendiendo al volumen de objetos postales por distribuir, puede durar entre 6 y 12 horas.
4. Consideramos que la tabla de tiempos consignada en el artículo 5 del proyecto de resolución, son muy cortos, Local D+1 y Nacional D+2, ya que no se tienen en cuenta los tiempos de alistamiento y los de transporte hasta el sitio final de entrega del objeto postal masivo.

Es importante que los señores Comisionados tengan a bien saber que hay objetos postales masivos que son entregados por el remitente en las ciudades principales en donde el impresor tiene su centro de impresión (Ej. Bogotá, Barranquilla, Cali, etc.), pero la distribución debe llevarse a cabo en ciudades y municipios de otros departamentos, por lo cual se hace imperioso contar con días hábiles necesarios para el transporte, alistamiento y distribución.

Así mismo, es de vital importancia que al momento de establecer los tiempos de entrega se tengan en cuenta las distancias, accidentes geográficos, estado de vías y el medio de transporte que se debe utilizar en los procesos de distribución de los objetos postales masivos. A título de ejemplo y como fundamento de lo anterior quiero dar a conocer la siguiente situación: Un proceso de distribución de objetos postales masivos para el Departamento de Choco, cuya facturación nos es entregada en el centro de impresión en la ciudad de Bogotá, se despacha por avión a la ciudad de Quibdó y allí se alista para los municipios, por ejemplo a Murindó, Carmen del Darién y San José del Palmar se deben enviar en lancha y para municipios como Acandí, Pizarro y Nuquí se deben despachar en avioneta. Los envíos en lancha y en avioneta están sujetos a disposición de dichos medios de transporte en donde se da prelación a pasajeros y luego a la carga. Nótese lo complejo y costoso que es adelantar una distribución de objetos postales masivos en el Departamento de Choco y que casos similares tenemos en los Departamentos de Leticia, Vichada, Guainia, Guaviare, Vaupes y en San Andrés y Providencia, en donde su acceso es necesariamente por vía aérea y los trasbordos que se deben realizar son por lancha a poblaciones muy distantes.

5. En vista de lo anterior cordialmente me permito sugerir los siguientes tiempos de entrega:


- **NORMAL:** 24 horas hábiles a nivel Urbano; 48 horas hábiles a poblaciones cercanas; 56 horas hábiles a poblaciones alejadas.
- **URGENTE:** 16 horas hábiles a nivel Urbano; 24 horas hábiles poblaciones cercanas; 48 horas hábiles poblaciones alejadas.
- **EXTRARÁPIDO:** 8 horas hábiles a nivel urbano; 16 horas hábiles poblaciones cercanas, 24 horas hábiles poblaciones alejadas.

6. Con relación al contenido del artículo 15 del Proyecto de Resolución "**Intentos de Entrega**". El hecho de tener que hacer dos (2) intentos de entrega y que se deba dejar un oficio informando al destinatario del objeto postal que el mensajero estuvo allí, cuando no se encuentre a nadie en el inmueble, hace costosa la operación, poco practica, generaría mucha inconsistencia y por demás desconoce una buena costumbre dentro de este gremio que ha sido válida por mucho tiempo y se conoce como "**Entrega bajo puerta**", en la cual el mensajero al no encontrar a nadie en el inmueble de destino del objeto postal, procede a dejarlo bajo puerta y/o en el buzón y hace una descripción detallada del inmueble como prueba de que el objeto postal de dejó donde el destinatario final.

La modalidad de entrega bajo puerta le da agilidad al proceso de distribución, lo que se debe hacer es que en el modelo único de guía se deje espacio para este tipo de entrega y se pueda describir el inmueble e inclusive anotar el número de uno de los contadores de servicios públicos, para mayor seguridad de que el mensajero si estuvo en el inmueble del destinatario.

En los anteriores términos me permito dejar a su disposición nuestras consideraciones, agradeciendo de antemano la oportunidad que nos dan de pronunciarnos antes de que se reglamenten aspectos vitales para el servicio postal en nuestro país.

Cordialmente.



DIRECCION ADMINISTRATIVA
TEMPO EXPRESS BOGOTA

CARLOS EDUARDO ROJAS BAQUERO.
Representante Legal (S).

Copia. Demás Comisionados.