

Bogotá, Octubre 15 de 2010

Doctor
CRISTHIAN LIZCANO ORTÍZ
 Director Ejecutivo
Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC
 calidadpostal@crcom.gov.co
Carrera 7 # 77 - 07, Piso 9, Edificio Torre Siete 77
Bogotá

Asunto: Comentarios de UNE a la propuesta sobre “Parámetros de calidad de los servicios postales diferentes al Servicio Postal Universal”

Apreciado doctor Cristhian:

Luego de analizado el documento que sustenta esta propuesta regulatoria, UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. y sus empresas filiales UNE EPMBOGOTÁ S.A., EDATEL y TELEFONICA DE PEREIRA, consideramos pertinente aportar a continuación comentarios sobre algunos aspectos relevantes de su orientación y contenido, con el ánimo de contribuir a la expedición de una regulación que impulse el mejoramiento de la prestación de los servicios de correo y mensajería expresa, sin desconocer la realidad del sector y las necesidades actuales de los usuarios del servicio postal.

I. COMENTARIOS GENERALES

La Resolución 2567 de 2010 que definió la tarifa mínima del servicio de mensajería expresa, desde su expedición, ha tenido como efecto principal un grave impacto no solo en la industria de las tecnologías de la información y las comunicaciones sino en otros sectores, entre ellos los prestadores de servicios públicos domiciliarios, al establecer como piso un valor mínimo de \$394 por

Medellín
 Carrera 58 No. 42-125 / Sede Edificio EPM
 Conmutador: (574) 382 20 20 / Fax: (574) 382 50 50

Bogotá
 Calle 67 No. 7 - 35, of. 1007 Edificio Plaza 67 / Conmutador: (571) 405 50 05
 Calle 73 No. 7-78 / Conmutador: (571) 606 55 55

Barranquilla
 Carrera 54 No. 68 - 196 / Conmutador: (575) 358 20 05

Cali
 Avenida Vásquez Cobo 26 N - 54 / Conmutador: (572) 852 05 05



Sede principal
 Carrera 16 No. 11A Sur 100 / Sede Los Balsos / Medellín
 Conmutador: (574) 325 15 05 / Fax: (574) 382 50 50
 www.une.com.co

objeto postal entregado, cuando la mayoría de los operadores veníamos cancelando en promedio la suma de \$200, afectando la rentabilidad de las empresas, que para el caso de las pertenecientes a la industria de las TIC se suma a los graves efectos que los márgenes decrecientes del negocio de la telefonía están generando.

Es preciso advertir que esta resolución y ahora el proyecto que se somete a consideración, contribuirán a que la industria de TIC deje de invertir en temas de verdadera importancia para el sector como es la expansión y masificación de la banda ancha, en tanto ahora tendrán que destinarse más recursos al pago del costo adicional de un servicio de mensajería con patrones de calidad que no corresponden a las necesidades de distribución y entrega de las facturas de servicios públicos, o en el peor de los casos, tener que pagar al operador postal oficial por un servicio que no atiende a los requerimientos de tiempos y seguridad, con tarifas desproporcionadas.

Encontramos que el proyecto objeto de análisis establece condiciones mínimas de calidad para el servicio de mensajería expresa que ni los usuarios del sector postal requerimos, ni los operadores de mensajería vienen cumpliendo, como es la necesidad de que siempre exista una persona que reciba el objeto postal y la correspondiente devolución al remitente cuando no hay recepción personal, porque precisamente son condiciones que no se requieren.

Claramente regularlo de esa manera e imponer dichos requisitos de calidad para el servicio, tendrá un impacto directo para nuestros usuarios quienes se verán perjudicados al dejar de recibir su factura si no se encuentran en su domicilio al momento de la entrega, pues se reitera, la norma impone condiciones de distribución que para el caso de las facturas como objetos postales masivos no son de interés para las partes y pese a que se establecen algunas excepciones a las reglas generales, como es el caso del párrafo 1 del artículo 9, no hay claridad sobre el alcance de la libertad de negociación de dichos requisitos, específicamente en lo que hace referencia a la tarifa.

En ese contexto, y teniendo en cuenta que la Resolución 2567 de 2010 estableció en su parte considerativa que la tarifa podría ser revisada de acuerdo con los resultados de calidad que surjan en desarrollo del proyecto regulatorio, encontramos que si bien el proyecto que se somete a consideración establece en principio el escenario para efectuar la revisión de dicha tarifa al establecer aplicaciones diferenciales de las obligaciones en los casos en que el servicio tenga por objeto la distribución de objetos postales masivos, e incluso permitiendo frente a dichos requisitos la libre negociación de las partes, **no se**

Medellín
Carrera 58 No. 42-125 / Sede Edificio EPM
Conmutador: (574) 382 20 20 / Fax: (574) 382 50 50

Bogotá
Calle 67 No. 7 - 35, of. 1007, Edificio Plaza 67 / Conmutador: (571) 405 50 05
Calle 73 No. 7-78 / Conmutador: (571) 606 55 55

Barranquilla
Carrera 54 No. 68 - 196 / Conmutador: (575) 358 20 05

Cali
Avenida Vásquez Cobo 26 N - 54 / Conmutador: (572) 652 05 05



Sede principal
Carrera 16 No. 11A Sur 100 / Sede Los Balsos / Medellín
Conmutador: (574) 325 15 05 / Fax: (574) 382 50 50
www.une.com.co

estableció expresamente la necesidad de revisión de la tarifa pese a haberse configurado el supuesto establecido en los considerandos de la Resolución 2567 de 2010.

Desde esta óptica, lo que se propone en términos generales en el presente documento de comentarios, es que atendiendo a la realidad actual del servicio, la CRC atendiendo a lo establecido en los considerandos de la Resolución 2567 de 2010 y con fundamento en los diferentes grados de calidad que existen en la prestación del servicio de mensajería expresa que tenga como fin la distribución de objetos postales masivos, efectúe la revisión de la metodología utilizada para el establecimiento de la tarifa mínima, a fin de que se tengan en cuenta los aspectos diferenciales que evidentemente dicho servicio comporta y que no fueron tenidos en cuenta en la metodología de costos, en tanto fueron establecidos posteriormente a la expedición de la Resolución.

En ese sentido, como quiera que la metodología económica que estableció la tarifa actual está basada en un nivel de calidad mayor al que cumplen actualmente los operadores postales y al que requerimos las empresas de servicios públicos y de comunicaciones para el envío de las facturas, de manera respetuosa se solicita suspender la aplicación de la tarifa mínima establecida en la Resolución ya referida para proceder en su lugar con la revisión de la metodología, a efectos de tener en cuenta los niveles de calidad diferenciales que se propone establecer en el proyecto de Resolución.

Por último y como ya se ha expuesto al Ministerio de TIC en varios escenarios, se precisa que de no lograrse la revisión de la tarifa frente a las condiciones de calidad diferenciales que ya se han advertido, los prestadores de servicios públicos nos veremos obligados a tener que contratar con el único operador postal oficial que presta el servicio de correo, puesto que no se ha entregado en concesión este servicio a un tercero, hecho que claramente configuraría un monopolio estatal en tanto no habría opción de escogencia de otro operador postal diferente para efectos del envío de las facturas, en grave afectación de las condiciones de competencia que permiten que se puedan trasladar los beneficios de un mercado competitivo a los usuarios finales.

Medellín
Carrera 58 No. 42-125 / Sede Edificio EPM
Conmutador: (574) 382 20 20 / Fax: (574) 382 50 50

Bogotá
Calle 67 No. 7 - 35, of. 1007, Edificio Plaza 67 / Conmutador: (571) 405 50 05
Calle 73 No. 7-78 / Conmutador: (571) 606 55 55

Barranquilla
Carrera 54 No. 68 - 196 / Conmutador: (575) 358 20 05

Cali
Avenida Vásquez Cobo 26 N - 54 / Conmutador: (572) 652 05 05



Sede principal
Carrera 16 No. 11A Sur 100 / Sede Los Balsos / Medellín
Conmutador: (574) 325 15 05 / Fax: (574) 382 50 50
www.une.com.co

II. COMENTARIOS PUNTUALES

▪ SOBRE LOS CONSIDERANDOS

Establece el proyecto bajo análisis:

“Que la citada Ley 1369 de 2009 busca establecer, entre otras responsabilidades, el régimen de competencia, calidad del servicio así como el uso eficiente de las redes. En ese contexto, la intervención del Estado en los servicios postales responde, entre otros, a los siguientes objetivos:

(i) Asegurar la prestación eficiente, óptima y oportuna de los servicios postales, (ii) asegurar que las tarifas permitan recuperar los costos eficientes de prestación del servicio y que reflejen los distintos niveles de calidad ofrecidos por los operadores postales, (iii) promover la libre competencia y evitar los abusos de posición dominante y las prácticas restrictivas de la competencia, y (iv) estimular a los operadores a incorporar los avances tecnológicos en la prestación de los servicios postales”. (Subrayado y Negrilla fuera de texto)

Comentario: Teniendo en cuenta que la Ley 1369 de 2010 establece el deber del Estado de asegurar que las tarifas reflejen los distintos niveles de calidad ofrecidos por los operadores postales, de manera respetuosa se sugiere que la Resolución que se propone establezca diferentes niveles de calidad, que permitan a su vez el establecimiento de tarifas diferenciales según el nivel de servicio que se acuerde, lo cual permitiría a los operadores postales recuperar los costos eficientes como lo establece la ley, y no como sucede en este momento, percibir utilidades que van mucho mas allá de lo razonable con respecto al servicio que realmente están prestando.

▪ SOBRE EL ARTICULADO

1. “Artículo 2°. SUJETOS DE LA REGULACIÓN. *Las disposiciones contenidas en la presente resolución referentes a parámetros, indicadores y metas de calidad serán aplicables a los operadores de Mensajería Expresa y Servicios Postales de Pago que presten el servicio de giros nacionales. Las disposiciones referentes al modelo único de pruebas de entrega y a los motivos de devolución, serán aplicables a los servicios de Correo, Mensajería Expresa, y Servicios Postales de Pago que prestan el servicio de giros nacionales, tal y como*

Medellín
Carrera 58 No. 42-125 / Sede Edificio EPM
Conmutador: (574) 382 20 20 / Fax: (574) 382 50 50

Bogotá
Calle 67 No. 7 - 35, of. 1007. Edificio Plaza 67 / Conmutador: (571) 405 50 05
Calle 73 No. 7-78 / Conmutador: (571) 606 55 55

Barranquilla
Carrera 54 No. 68 - 196 / Conmutador: (575) 358 20 05

Cali
Avenida Vásquez Cobo 26 N - 54 / Conmutador: (572) 652 05 05



Sede principal
Carrera 16 No. 11A Sur 100 / Sede Los Balsos / Medellín
Conmutador: (574) 325 15 05 / Fax: (574) 382 50 50
www.une.com.co

están definidos en el artículo 3 de la Ley 1369 de 2009.” (Subrayado y negrilla fuera de texto)

Comentario: Debe tenerse en cuenta que a los servicios de mensajería especializada que tiene por objeto el envío de objetos postales masivos como la entrega de facturas, no es viable que se les aplique el modelo de prueba de entrega general, por cuanto varios de los elementos allí establecidos no corresponden a la dinámica del servicio contratado como es la identificación de la persona que recibe, intentos de distribución, lo que motivará con toda seguridad la devolución cuando no se puede realizar la entrega personalmente, toda vez que las facturas al no encontrarse el destinatario en el domicilio, son dejadas bajo puerta (el 70% de las facturas de UNE EPMBOGOTÁ son entregadas de esa manera). En ese sentido se propone que la norma incluya el siguiente PARÁGRAFO:

Para el servicio de mensajería expresa que tiene por objeto la distribución de objetos postales masivos, podrá aplicarse un formato diferente al modelo único de prueba de entrega, siempre que así lo pacten libremente las partes en el contrato.”

2. “Artículo 3°. DEFINICIONES. Para efectos de la interpretación y aplicación de la presente resolución, de forma adicional a las establecidas en la Ley 1369 de 2009, se adoptan las siguientes:

(...)

Prueba de entrega. Documento expedido y diligenciado por los operadores de servicios postales, en el cual se hace constar la fecha, hora de entrega e identificación de quien recibe un objeto postal por parte del operador de servicios postales.

(...)

Objeto entregado en buen estado. Objeto postal que fue entregado al destinatario registrado en la guía o prueba de admisión o a la persona autorizada por el remitente, en las mismas condiciones en las cuales fue recibido por el operador postal. Se entenderá autorizada por el remitente, toda persona que se encuentre en el domicilio del destinatario, salvo que el remitente de manera expresa indique lo contrario.” (Subrayado y negrilla fuera de texto)

Comentario: En el mismo sentido del comentario al artículo segundo del proyecto, teniendo en cuenta que en el servicio de Mensajería que tiene por objeto la entrega de objetos postales masivos (en nuestro caso las facturas de servicios públicos), al no encontrarse el destinatario en el domicilio, las facturas

Medellín
Carrera 58 No. 42-125 / Sede Edificio EPM
Conmutador: (574) 382 20 20 / Fax: (574) 382 50 50

Bogotá
Calle 67 No. 7 - 35, of. 1007 Edificio Plaza 67 / Conmutador: (571) 405 50 05
Calle 73 No. 7-78 / Conmutador: (571) 606 55 55

Barranquilla
Carrera 54 No. 68 - 196 / Conmutador: (575) 358 20 05

Cali
Avenida Vásquez Cobo 26 N - 54 / Conmutador: (572) 652 05 05



Sede principal
Carrera 16 No. 11A Sur 100 / Sede Los Balsos / Medellín
Conmutador: (574) 325 15 05 / Fax: (574) 382 50 50
www.une.com.co

son dejadas bajo puerta, a fin de no circunscribir en todos los casos la prueba de entrega a que siempre haya una persona que reciba el objeto postal, se sugiere la siguiente redacción para las citadas definiciones:

“Prueba de entrega. Documento expedido y diligenciado por los operadores de servicios postales, en el cual se hace constar la fecha, hora de entrega e identificación de quien recibe un objeto postal por parte del operador de servicios postales. Para el caso del servicio de mensajería expresa que tiene por objeto la distribución de objetos postales masivos, será prueba de entrega aquella en la que conste la fecha y hora de entrega.”

“Objeto entregado en buen estado. Objeto postal que fue entregado al destinatario registrado en la guía o prueba de admisión o a la persona autorizada por el remitente, en las mismas condiciones en las cuales fue recibido por el operador postal. Se entenderá autorizada por el remitente, toda persona que se encuentre en el domicilio del destinatario, salvo que el remitente de manera expresa indique lo contrario. Para el caso del servicio de mensajería expresa que tiene por objeto la distribución de objetos postales masivos, las partes podrán pactar que el objeto postal se entienda entregado en buen estado cuando sea depositado en el domicilio del destinatario en caso de encontrarse en el domicilio el destinatario o una persona autorizada por éste.”

3. “Artículo 9°. GUÍA Y MODELO ÚNICO DE PRUEBA DE ENTREGA PARA EL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA. Al momento de recepción al remitente de un objeto postal que deba cursar por las redes de Mensajería Expresa, los operadores deberán expedir y diligenciar una guía que cursará adherida al objeto postal en todo momento. El documento utilizado para la guía será el mismo utilizado para la prueba de entrega.

(...)

La “prueba de entrega” constará únicamente de los siguientes datos:

- 1. Firma, nombre legible e identificación de la persona que recibe el objeto postal en la dirección del destinatario**
- 2. Espacio para observaciones de quien recibe el objeto postal referidas al estado del mismo**
- 3. Fecha y hora de entrega en la dirección del destinatario**
- 4. Intentos de distribución con inclusión de la fecha y hora**
- 5. Motivos de devolución cuando no se puede realizar la entrega**
- 6. Fecha en la cual se devuelve al remitente el objeto postal cuando este no puede ser entregado al destinatario**

Medellín
Carrera 58 No. 42-125 / Sede Edificio EPM
Conmutador: (574) 382 20 20 / Fax: (574) 382 50 50

Bogotá
Calle 67 No. 7 - 35, of. 1007. Edificio Plaza 67 / Conmutador: (571) 405 50 05
Calle 73 No. 7-78 / Conmutador: (571) 606 55 55

Barranquilla
Carrera 54 No. 68 - 196 / Conmutador: (575) 358 20 05

Cali
Avenida Vásquez Cobo 26 N - 54 / Conmutador: (572) 652 05 05



Sede principal
Carrera 16 No. 11A Sur 100 / Sede Los Balsos / Medellín
Conmutador: (574) 325 15 05 / Fax: (574) 382 50 50
www.une.com.co

(...)

Parágrafo 1. Cuando el servicio de Mensajería Expresa que tenga como fin la distribución de objetos postales masivos, los operadores diligenciarán y expedirán una guía que cursará adherida al objeto postal en todo momento y en la cual constarán los siguientes datos:

(...)

La disponibilidad de la prueba de entrega, para los envíos de Mensajería Expresa que tenga como fin la distribución de objetos postales masivos podrá ser negociada libremente por las partes. A falta de acuerdo al respecto se aplicará lo dispuesto para el servicio de Mensajería Expresa en general.” (Subrayado y Negrilla fuera de texto)

Comentario: Como se ha venido explicando, por la especificidad del tipo de objetos postales masivos que remitimos las empresas de servicios públicos y de TIC, la mayoría de los requisitos que se establecen para el modelo de prueba de entrega no corresponden a las necesidades del servicio que se requiere contratar, toda vez que para el caso de las facturas, al no encontrarse el destinatario en el domicilio, son dejadas bajo puerta, evitándose así la posible devolución de la misma, en desmedro de los derechos de los usuarios de los servicios públicos. En ese orden de ideas y teniendo en cuenta que el parágrafo de la norma abre una puerta para la libre negociación entre las partes, se sugiere la siguiente redacción del mismo:

Parágrafo 1. Cuando el servicio de Mensajería Expresa que tenga como fin la distribución de objetos postales masivos, los operadores diligenciarán y expedirán una guía que cursará adherida al objeto postal en todo momento y en la cual constarán los siguientes datos:

(...)

Los requisitos de la prueba de entrega establecidos en el presente artículo, para los envíos de Mensajería Expresa que tenga como fin la distribución de objetos postales masivos podrán ser negociados libremente por las partes a excepción del requisito de fecha y hora de entrega del envío que siempre será de obligatorio cumplimiento. A falta de acuerdo al respecto se aplicará lo dispuesto para el servicio de Mensajería Expresa en general.” (Subrayado y Negrilla fuera de texto)

4. “Artículo 15°. INTENTOS DE ENTREGA. El operador del Servicio de Mensajería Expresa siempre tendrá que realizar la entrega en el domicilio del destinatario. Si éste llega hasta el domicilio del destinatario con el fin de



entregar el objeto postal y no encuentra a nadie, deberá dejar allí un documento en el que informe que tuvo lugar un intento de entrega.

(...)

Parágrafo. Cuando el servicio de Mensajería Expresa tenga como fin la distribución de objetos postales masivos, sólo será necesario un intento de entrega. En todo caso el operador deberá dejar en el domicilio del destinatario el documento a que se refiere el presente artículo. (Subrayado y Negrilla fuera de texto)

Comentario: Por la especificidad del tipo de objetos postales masivos que remitimos las empresas de servicios públicos y de TIC, los intentos de entrega” no aplican como lo establece el proyecto, toda vez que para el caso de las facturas, al no encontrarse el destinatario en el domicilio, éstas son dejadas bajo puerta, evitándose así cualquier devolución y necesidad de efectuar intentos de entrega. En ese orden de ideas, se sugiere la siguiente redacción del parágrafo:

Parágrafo. Para el caso del servicio de mensajería expresa que tiene por objeto la distribución de objetos postales masivos, las partes podrán pactar que si el Operador llega hasta el domicilio del destinatario y no encuentra a nadie, pueda dejar bajo puerta el objeto postal, caso en el cual no aplicarán los intentos de entrega establecidos en el presente artículo. (Subrayado y Negrilla fuera de texto)

5. “Artículo 19º. RASTREO EN EL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA. Los operadores de Mensajería Expresa deben contar con un sistema de rastreo electrónico que permita la lectura del código de barras, o una tecnología equivalente o superior. Los operadores deberán registrar en su sistema de rastreo electrónico, la ocurrencia de por lo menos, los siguientes eventos:

- Depósito en el punto de recepción/recolección en el domicilio
- Llegada al punto de recepción en el caso de recolección a domicilio
- Salida del punto de recepción
- Realización del trámite aduanero en el caso de envíos internacionales salientes. Se deberá registrar la entrada y la salida del sitio en donde se realice dicho trámite
- Llegada a la oficina de distribución
- Intento fallido de entrega
- Entrega final

Estos registros se conservarán en forma electrónica, con indicación del identificador alfanumérico único del envío y del código de barras. El operador deberá mantener en su página web y permanentemente disponible

Medellín
Carrera 58 No. 42-125 / Sede Edificio EPM
Conmutador: (574) 382 20 20 / Fax: (574) 382 50 50

Bogotá
Calle 67 No. 7 - 35, of. 1007. Edificio Plaza 67 / Conmutador: (571) 405 50 05
Calle 73 No. 7-78 / Conmutador: (571) 606 55 55

Barranquilla
Carrera 54 No. 68 - 196 / Conmutador: (575) 358 20 05

Cali
Avenida Vásquez Cobo 26 N - 54 / Conmutador: (572) 652 05 05



Sede principal
Carrera 16 No. 11A Sur 100 / Sede Los Balsos / Medellín
Conmutador: (574) 325 15 05 / Fax: (574) 382 50 50
www.une.com.co

para el usuario, el rastreo electrónico de los acontecimientos anteriormente mencionados con la identificación de la oficina de recepción, el país o municipio de destino y la fecha y hora del acontecimiento, de manera actualizada. La información en la página web deberá dar cuenta, dado el caso, de la pérdida o avería del objeto postal, especificar los motivos por los cuales un objeto es no distribuible y los motivos de caso fortuito o fuerza mayor por los cuales no se cumplirá con el tiempo de entrega.”

Comentario: Consideramos muy gravoso para los operadores postales el que se establezcan estándares de calidad más altos de los que establece la ley frente al rastreo, por cuanto implicaría que dichos operadores incurran en costos adicionales para dar cumplimiento (desarrollo de software, contratación de un administrador de base de datos, entre otros) lo que al final se vería trasladado a la tarifa cobrada a los usuarios del servicio de mensajería expresa quienes en lugar de vernos beneficiados, tendremos que pagar por calidades adicionales del servicio que no corresponden a las necesidades específicas del proceso de envío y entrega de facturas de servicios públicos como objeto postal masivo, que al final igualmente impactará a los usuarios.

En ese sentido, se solicita respetuosamente que se revisen las exigencias que se realizan en el presente artículo a fin de minimizar el impacto negativo que ello podría generar en materia de costos al operador y de tarifa a los usuarios.

Esperamos se tengan en cuenta estas respetuosas observaciones en un tema que ha generado tanto impacto a los prestadores de servicios públicos y los usuarios finales de éstos.

Cordial saludo,



JAIME ANDRÉS PLAZA FERNANDEZ
Gerente de Regulación
UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.

Medellín
Carrera 58 No. 42-125 / Sede Edificio EPM
Conmutador: (574) 382 20 20 / Fax: (574) 382 50 50

Bogotá
Calle 67 No. 7 - 35, of. 1007. Edificio Plaza 67 / Conmutador: (571) 405 50 05
Calle 73 No. 7-78 / Conmutador: (571) 606 55 55

Barranquilla
Carrera 54 No. 68 - 196 / Conmutador: (575) 358 20 05

Cali
Avenida Vásquez Cobo 26 N - 54 / Conmutador: (572) 652 05 05



Sede principal
Carrera 16 No. 11A Sur 100 / Sede Los Balsos / Medellín
Conmutador: (574) 325 15 05 / Fax: (574) 382 50 50
www.une.com.co