

Bogotá D.C., 29 de abril de 2011

00641876

Doctor  
**CRISTHIAN LIZCANO ORTÍZ**  
Director Ejecutivo  
**Comisión de Regulación de Telecomunicaciones - CRC**  
Carrera 7 # 77-07 Pisos 9 y 10, Torre Siete 77  
PBX: (57 1) 319 83 00  
FAX: (57 1) 319 83 01  
[calidadpostal@crcom.gov.co](mailto:calidadpostal@crcom.gov.co)  
Ciudad.-

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

Apreciado Doctor Lizcano:

Luego de analizado el documento que sustenta esta propuesta regulatoria, UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. y su empresa filial UNE EPMBOGOTÁ S.A., con el ánimo de contribuir a la expedición de una regulación que impulse el mejoramiento de la prestación de los servicios de mensajería pero que atienda a la realidad del sector y de las relaciones contractuales entre operadores postales y usuarios, de manera respetuosa efectuamos las siguientes precisiones:

Tal y como tuvimos la oportunidad de manifestar en nuestros comentarios al proyecto sobre parámetros de calidad de los servicios postales sometido a consideración en el mes de septiembre de 2010, observamos que si bien se establecen excepciones a las reglas generales sobre requisitos frente a aspectos como la disponibilidad de la prueba de entrega, los intentos de entrega, rastreo y los motivos de devolución, no hay claridad sobre el alcance de la libertad de negociación de dichos requisitos, específicamente en lo que hace referencia a la tarifa.

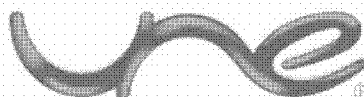
Valga reiterar que la Resolución 2567 de 2010 que fijó la tarifa para el servicio de mensajería expresa estableció en su parte considerativa que la tarifa podría ser revisada de acuerdo con los resultados de calidad que surjan en desarrollo del proyecto regulatorio.

Medellín  
Carrera 50 No. 42-120 / Sede Edificio B17A  
Commutador: (574) 382 20 20 / Fax: (574) 382 50 50

Bogotá  
Calle 87 No. 7-35 of 1007, Edificio Plaza 67 / Commutador: (571) 405 50 05  
Calle 73 No. 7-76 / Commutador: (571) 606 53 53

Barranquilla  
Carrera 56 No. 68 - 106 / Commutador: (575) 358 20 06

Cali  
Avenida Vasquez Cobo 29 N- 58 / Commutador: (573) 642 05 05



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

En ese sentido, dado que el proyecto que se somete a consideración, otorga la posibilidad de negociar varios aspectos asociados a la calidad del servicio, cuando se trata del servicio de mensajería Expresa que tiene por objeto la distribución de objetos postales masivos, se cumple el supuesto establecido en la Resolución 2567 de 2010 para que la tarifa pueda ser revisada.

De acuerdo con ello, dado que el modelo de costos utilizado por la Comisión para establecer la tarifa mínima, partió de la base que existiría un solo nivel de calidad, de manera respetuosa consideramos que dada la posibilidad de negociar libremente varios de los requisitos en el caso de la mensajería de objetos postales masivos, lo cual implica niveles de calidad diferenciales, la CRC debería entrar a revisar el modelo de costos y establecer una tarifa mínima independiente para el caso de objetos postales masivos cuando se negocia libremente alguno de los requisitos, o en su lugar, establecer en la Resolución que las partes tienen igualmente la posibilidad de pactar la tarifa libremente y de manera diferencial respecto del mínimo que fue establecido en la Resolución 2567 de 2010.

Lo anterior más aún si se tiene en cuenta que al pactar el operador postal y el usuario variar la calidad del servicio, por ejemplo en el caso del rastreo en donde solo tendría que cumplir 3 de los 7 requisitos que establece la regla general o en el caso de los intentos de entrega en donde podría efectuar 1 solo intento en lugar de 2, el operador verá inmediatamente reducidos sus costos en la prestación de ese servicio.

Teniendo en cuenta lo anterior, encontramos que si bien el proyecto que se somete a consideración establece las opciones de negociación libre de las partes cuando se trate de objetos postales masivos, no contempla el efecto correspondiente en la tarifa que remunera el servicio pactado.

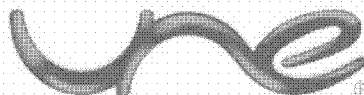
Desde esta óptica, lo que se propone en términos generales en el presente documento de comentarios, es que la CRC atendiendo a la realidad actual del servicio, a lo establecido en los considerandos de la Resolución 2567 de 2010 y a la posibilidad de pactar diferentes grados de calidad en la prestación 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, y dicha necesidad se evidencie expresamente en la Resolución objeto de los presentes comentarios.

Medellín  
Carrera 50 No. 42-120 / Sede Edificio 2014  
Commutador: (574) 382 20 20 / Fax: (574) 382 50 50

Bogotá  
Calle 87 No. 7-35 of 1007, Edificio Plaza 67 / Commutador: (574) 405 50 05  
Calle 73 No. 7-76 / Commutador: (574) 606 55 55

Barranquilla  
Carrera 56 No. 68 - 106 / Commutador: (574) 358 20 05

Cali  
Avenida Vasquez Cobo 29 N- 58 / Commutador: (574) 602 05 05



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

Por último es preciso advertir que el proyecto que se somete a consideración, al no tener en cuenta una correspondencia entre el nivel de calidad libremente acordado y la tarifa a aplicar que es regulada, contribuirá 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, dada la altísima variación en el costo del servicio de distribución de facturas, tendrá que destinarse más recursos al pago del costo adicional que genera aplicar una la tarifa que no corresponde a los niveles de calidad que las partes acordaron implementar.

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,

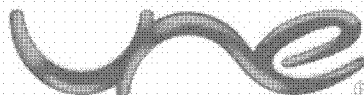
  
**JAIME ANDRÉS PLAZA FERNÁNDEZ**  
Gerente de Regulación

Medellín  
Carrera 50 No. 42-120 / Sede Edificio BPA  
Commutador: (574) 382 20 20 / Fax: (574) 382 50 00

Bogotá  
Calle 87 No. 7-35 of 1007, Edificio Plaza 67 / Commutador: (571) 405 50 05  
Calle 73 No. 7-76 / Casimiro: (571) 606 53 53

Barranquilla  
Carrera 56 No. 68 - 106 / Commutador: (575) 358 20 05

Cali  
Avenida Vasquez Cobo 29 N- 58 / Commutador: (573) 642 05 05



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