

OBSERVACIONES AGENDA REGULATORIA 2017-2018

Solicitud de inclusión de los siguientes temas específicos dentro de los temas macro planteados en la Agenda Regulatoria propuesta por la CRC:

NORMA A REGULAR	ARGUMENTO	SOLICITUD A LA CRC
REGULACIÓN DEL PESO		
<p>Artículo 3°. Definiciones. (...) 2.3 Servicio de Mensajería Expresa. 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.</p>	<p>En el Documento de Conclusión sobre la definición del peso máximo del servicio de mensajería expresa generado por la Comisión de Regulación de Comunicaciones en el año 2011¹, se estudió la posibilidad de fijar el peso máximo de los objetos postales en 2 kg, de tal forma que los objetos que superaran dicho límite, serían regulados bajo las normas del transporte de mercancías. En este estudio, a pesar de no encontrar ningún argumento válido en contra de la medida, la CRC decidió no adoptar en ese momento decisiones regulatorias sobre ese particular.</p> <p>Es hora de retomar ese planteamiento y establecer los motivos por los que los objetos superiores a 2kg deben ser tratados como postales y no como verdaderas mercancías. En caso de no encontrar soporte, el peso máximo fijado de los objetos postales de mensajería expresa debe ser de 2 kg.</p>	<p>Establecer como peso máximo para los objetos postales, los 2 kg, de forma tal que los elementos que superen este peso se regulen bajo la normatividad del transporte nacional e internacional de carga, cuya vigilancia, inspección y control compete al Ministerio de Transporte y a la Superintendencia de Puertos y Transporte.</p>
REGULACIÓN DE TARIFAS		

¹ https://www.crcm.gov.co/recursos_user/Actividades%20Regulatorias/Peso%20Maximo/Documento_Conclusiones.pdf

<p>Artículo 11. Entidad competente.</p> <p>La Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC, es la Autoridad competente <u>para regular el régimen de tarifas y los niveles de calidad de los Servicios Postales distintos a aquellos pertenecientes al Servicio Postal Universal.</u></p> <p>Artículo 20:</p> <p>2. Regular los aspectos técnicos y económicos relacionados con las diferentes clases de servicios postales, <u>diferentes a los comprendidos en el Servicio Postal Universal.</u></p>	<p>1) Tarifas Reguladas</p> <p>Una es la regulación de tarifas para los operadores postales y otra la contemplada por las normas para el Operador Postal Oficial.</p> <p>En primer lugar hay que aclarar que la facultad otorgada por la ley a la CRC consiste en regular el régimen de tarifas de servicios diferentes al Servicio Postal Universal, y además, debe para regular las tarifas en los casos en que evidencie que no hay suficiente competencia, se presente una falla de mercado o cuando la calidad de los servicios ofrecidos no se ajuste a los niveles exigidos.</p> <p>Los servicios que hacen parte del SPU son los siguientes (<i>Decreto 223 del 12 de febrero de 2014</i>):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicio de correspondencia prioritaria y no prioritaria (Hasta 2 kg) - La entrega del servicio de correo telegráfico - Las encomiendas (Hasta 30 kg) - El correo certificado² (servicio accesorio a los servicios de correspondencia y encomienda, que comporta una garantía fija contra los riesgos de pérdida, expoliación o avería, y que facilita al remitente, a petición de éste, una prueba de depósito del envío postal y de su entrega al destinatario) - Los envíos con valor declarado (Servicio accesorio a los servicios de correspondencia y encomienda, que permite asegurar el envío por el valor declarado por el remitente, en caso de pérdida, robo o deterioro). <p>En esa medida, estos servicios NO pueden estar regulados en lo que atañe a su tarifa y calidad del servicio, y estos son servicios prestados únicamente por el OPO. Sin embargo, si el Operador Postal Oficial también presta servicios que no hacen parte del Servicio Postal Universal, estará sujeto en esa medida a la regulación de la CRC.</p> <p>Dentro de los servicios no contemplados en el SPU se encuentra incluido el <u>Servicio de Correo Masivo</u> (Par 1 del art 4 del 223 – Decreto 1078)</p>	<p>1) Tarifas Reguladas</p> <p>La CRC debe realizar un estudio en donde se analicen las características de los servicios prestados por los operadores postales y del OPO, en donde se comparen las características de los servicios ofrecidos por uno y otro.</p> <p>Ej.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mensajería Expresa Masiva vs. Correo Masivo - Mensajería Expresa Internacional vs. Correo Internacional <p>La CRC, como promotor y regulador de la libre y leal competencia en la prestación de los servicios postales, debe determinar, a partir de las características y condiciones para la prestación de unos y otros servicios, si éstos pueden ser considerados como sustitutos, y si eso contribuye a un tratamiento inequitativo de los diferentes actores prestadores de los servicios postales.</p> <p>Luego de ello, si se detecta un desequilibrio normativo en lo que tiene que ver con el régimen de tarifas, deberá regular la materia o remitir el informe al MinTic para</p>
---	---	--

² Excepto el correo certificado que se presten sobre objetos postales masivos a personas jurídicas públicas o privadas, y a impositores del área de reserva o la franquicia, no serán parte del SPU. (*Parágrafo 1, Artículo 4, Decreto 223 de 2014*)

	<p>Desde su concepción normativa existe una diferencia entre la regulación de tarifas para el Operador Postal Oficial y los demás operadores (para unos tarifas máximas, y para otros tarifas piso), por ello la CRC debe verificar cuál es el impacto de esta medida en el mercado y fijar los parámetros a seguir en caso de detectar alguna falla.</p> <p>2) Tarifas en las licitaciones realizadas por el OPO + Interconexión</p> <p>Por las diferentes condiciones planteadas en la regulación para la prestación del servicio para el OPO y para los demás operadores, cuando se trata de apertura de licitaciones de 4-72 donde contrata con otros operadores postales habilitados diversos servicios, que incluyen la recepción y envío de objetos de menos de 5 kilogramos, puede haber confusión sobre cuál es el servicio que se presta en realidad:</p> <ul style="list-style-type: none">- <i>¿Se trata de un servicio de correo ya que quien es el obligado a la prestación del servicio es 4-72? Para estos efectos la tarifa no estaría regulada por la CRC, y en esa medida al operador postal no se le debería exigir el cumplimiento de esa tarifa mínima tampoco.</i> <p>Siendo así, el operador postal ¿cómo debe realizar sus reportes de información a la CRC en este sentido?</p> <ul style="list-style-type: none">- <i>¿Se trata de un servicio de mensajería expresa ya que quien ejecuta el servicio es el operador postal? En este caso, tanto OPO como el operador que ejecuta el servicio de mensajería deben estar sometidos al cumplimiento de la tarifa mínima.</i>	<p>que expida las normas necesarias para lograr un equilibrio entre los actores del mercado postal.</p> <p>2) Tarifas en las licitaciones del OPO + Interconexión</p> <p>Solicitamos expedir una circular o una resolución para esclarecer y regular esta situación.</p> <p>Si uno de los actores en el contrato es el OPO, ¿Cómo se debe entender la tarifa de interconexión? ¿Estaría regulada? ¿Cómo se indica esta situación en los reportes de información que se realizan a la CRC?</p> <p>Se deben retomar los estudios, evaluar los nuevos reportes generados hasta la fecha, detallar las etapas de interconexión (ya que es diferente en cada operación) y expedir la regulación sobre la materia.</p>
--	--	---

<p>ART. 12 Régimen Tarifario de los Servicios Postales:</p> <p><u>Parágrafo. Se exceptúa del régimen de libertad de tarifas</u> los servicios de mensajería expresa que tengan como fin la distribución de objetos postales masivos y su interconexión entre operadores, para los cuales la Comisión de Regulación de Comunicaciones deberá fijar una tarifa mínima dentro de los seis (6) meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente ley.</p>	<p>La CRC optó, al momento de regular las tarifas, imponer una tarifa piso, que se actualiza anualmente.</p> <p>Estamos de acuerdo con que se limite el precio mínimo que puede ser cobrado por el operador postal al momento de la prestación del servicio, sin embargo, es necesario revisar este tema, ya que los grandes impositores estiman que es una tarifa única, independientemente de los trayectos que deban realizarse.</p> <p>Aunque es un tema de libre mercado, los grandes impositores tienen una posición de dominio sobre los operadores. Es por ello que solicitamos el acompañamiento de la CRC para que realice una caracterización de rutas, y determine los trayectos especiales que merecen una nueva tarifa piso, superior a la que existe actualmente. Existen diversas fuentes de información que la CRC puede tomar como insumo, por ejemplo la generada por el Ministerio de Transporte, en lo que tiene que ver con los costos promedio por trayecto.</p> <p>Otra opción podría consistir en establecer tarifas diferenciadas dependiendo de si el servicio es prestado a nivel local, departamental (municipios cercanos – municipios lejanos) y nacional.</p>	<p>Regular o modificar el tema de la tarifa piso, ya que se convirtió en tarifa única. Establecer tarifas que comprendan la lejanía de algunos puntos de destino.</p>
---	---	---

DEFINICIÓN DE FALLAS DE MERCADO

<p>Artículo 20. Funciones regulatorias de la CRC.</p> <p>1. Promover y regular la libre y leal competencia para la prestación de los servicios postales, regular los monopolios cuando la competencia no lo haga posible, y prevenir conductas desleales y prácticas comerciales</p>	<p>Fallas de mercado</p> <p>Una de las tareas pendientes de la CRC consiste en la expedición del documento, que incluya a todos los operadores postales – inclusive a 4-72 y a los prestadores informales del servicio, donde se analice si en el mercado postal existe alguna falla del mercado: Monopolios, asimetría de información, externalidades, etc.</p>	<p>Fallas de Mercado</p> <p>La CRC debe publicar el estudio que identifique la posible existencia de fallas, ya que este es el punto de partida para expedir regulación.</p>
---	---	---

<p>restrictivas de la competencia o que constituyan abusos de posición dominante, mediante regulaciones de carácter general o medidas particulares, <u>puediendo proponer reglas de comportamiento diferenciales</u>, según la posición de las empresas en el mercado, cuando previamente se haya determinado la existencia de una falla en el mercado, de conformidad con la ley.</p>		
EMPAQUETAMIENTO DE SERVICIO		
<p>ART. 12 Régimen Tarifario de los Servicios Postales:</p> <p>(...)</p> <p>Las actividades que efectúen los operadores de mensajería expresa diferentes a la recepción, clasificación, transporte y entrega de los objetos postales, se considerarán servicios adicionales, los cuales no podrán ser incluidos en el cálculo de la tarifa mínima.</p>	<p>Es una práctica recurrente en el sector la contratación conjunta bajo la misma tarifa piso, de servicios regulados (mensajería expresa y masivos) y servicios adicionales no sujetos a regulación como: impresión, telemarketing, actualización de bases de datos, rotulación, entre otras.</p> <p>El piso tarifario en mensajería masiva es absoluto: <i>“Las actividades que efectúen los operadores de mensajería expresa diferentes a la recepción, clasificación, transporte y entrega de los objetos postales, se considerarán servicios adicionales, los cuales no podrán ser incluidos en el cálculo de la tarifa mínima”</i></p> <p>El piso absoluto <i>“no admite descuentos por volúmenes, promociones o cualquier tipo de acuerdo entre el impositor y el operador postal o entre dos operadores postales para efectos de interconexión”</i></p>	<p>Solicitamos ejecutar verificaciones esporádicas al interior de las empresas para detectar estas prácticas, especialmente a los IMPRESORES, que cuentan con habilitación del Ministerio de Tics.</p> <p>Una de las soluciones sugeridas consiste en que la CRC implemente la obligación para los operadores de adoptar mecanismos de separación contable³ entre servicios con regulación de tarifa mínima, en el caso de mensajería masiva y los servicios adicionales no sujetos a regulación.</p>

³ Conjunto de reglas y elementos de reconocimiento y/o medición que permiten la generación de reportes independientes sobre unidades generadoras de efectivo, áreas o servicios, interrelacionados o no, que conforman una entidad económica, a partir de métodos de registro transaccional o de distribución o asignación de costos.

		<p>La CRC debe ver de cerca los procesos de contratación públicos, en donde se utiliza la subasta inversa como proceso de contratación; y en los procesos privados, para verificar las obligaciones pactadas con los grandes impositores en cuanto a tarifa mínima y empaquetamiento de servicios.</p>
--	--	--

CONTRIBUCIÓN A LA CRC

<p>Contribución a la CRC</p> <p>Art. 11: Entidad competente.</p> <p>Parágrafo 1°. Contribución a la CRC.</p> <p>c) La Comisión realizará una estimación de los ingresos brutos de los contribuyentes con base en la información con que cuenta al momento de expedir la resolución mediante la cual fije la tarifa. Esta información podrá provenir, entre otras fuentes, de la información suministrada por los contribuyentes o de cruces de información con otras entidades.</p>	<p>Según el Estudio económico del Sector Postal en Colombia, realizado por la SIC en 2010, afirma que una de las causas de la informalidad son los altos costos que asumen los operadores formales.</p>	<p>Solicitamos evaluar el porcentaje de la tarifa de contribución a la CRC, y en caso de ser posible, disminuir su cifra.</p> <p>Solicitamos en todo caso, poner a disposición de los operadores postales, los mecanismos utilizados para el cálculo de la tarifa y los elementos que la componen. Esto ayudaría a comprender las variaciones de la misma de un periodo a otro.</p>
--	---	---

RÉGIMEN DE PROTECCIÓN A USUARIOS

<p>ARTÍCULO 20: 3. 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 de servicios postales.</p>	<p>Observaciones en materia de protección a usuarios</p> <p>Se debe expedir una nueva guía regulatoria de derechos y obligaciones de los usuarios, similar a la del 2010⁴, y una resolución modificatoria de la R. 3038 de 2011, con los siguientes puntos:</p> <p style="text-align: center;"><u>1. Modificar los siguientes aspectos de la Resolución:</u></p> <p>a. Publicación de la información en las oficinas de atención al cliente y en página web o medio de comunicación escrito: Debe evaluarse la posibilidad de publicar la información en medios más eficientes y eficaces de consulta por parte de los usuarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Una de las obligaciones consiste en la publicación de la tarifa total del servicio (Artículo 4 Resolución 3038). Sin embargo ellas varían de un lugar a otro, y del peso, es por ello que en algunos operadores postales tienen múltiples tarifas diferentes. Al ser tan densa la información, los usuarios nunca se acercan a las carteleras a mirar las tarifas. Éstas pueden ser consultadas en la página web de cada operador, a través del aplicativo para cálculo de tarifas estimadas. - Tampoco es eficiente la obligación de publicar las coberturas, frecuencia y el tipo de servicio, ya que el usuario puede consultar directamente al encargado del punto de atención, en el mostrador, o por líneas telefónicas. No tiene ningún sentido plasmar en un documento que nadie consulta estos elementos, y que en cambio sí puede generar altas multas por parte de la SIC. <p>b. Procedimientos asociados a la entrega:</p> <p>Existen altos costos operativos generados por la obligación de mantener durante 30 días del objeto postal en las oficinas del operador postal. Este es un punto que afecta los estándares de calidad. Además, no es posible operativamente realizar al menos dos intentos de entrega en menos de un día hábil, como lo ordena la norma.</p>	<p>En la Agenda Regulatoria 2017-2018 no solamente se necesita la revisión de la información que se le suministra a los usuarios, sino que es esencial una revisión en general del Régimen de Protección a Usuarios en el que se incluya:</p> <p>1. Realizar la modificación de los aspectos mencionados para generar eficiencias en la operación.</p> <p>La obligación debe modificarse así:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se mantengan los mismos dos intentos de entrega, pero con la diferencia de al menos dos días hábiles entre cada intento.
--	--	--

⁴ http://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/articulos/2010/Cartilla.pdf

2. Se debe reiterar la facultad de la CRC (NO DE LA SIC) para expedir la regulación general y particular, incluido el SPU, de las materias relacionadas con el régimen de protección a usuarios, y la SIC es quien debe hacer cumplir las normas, no expedir regulación.

3. La misma resolución 3038 de 2011 menciona que en caso de vacíos, se aplicará la norma general de protección del consumidor, Ley 1480 de 2011, pero en ningún caso se faculta a la SIC para crear regulación.

a. Obligaciones por protección al consumidor

La SIC excede sus facultades, e impone obligaciones adicionales en temas de protección al consumidor, como las siguientes:

- Documentos de Consulta: la información de que trata el artículo 4 del RPUPO, debe estar disponible en cada oficina física de atención al usuario, en un número de documentos físicos impresos y/o dispositivos tecnológicos (tabletas, pc, etc.) ubicados en lugares visibles y de fácil acceso, que resulten suficientes para atender la demanda de los usuarios.
- Aviso en ventanilla: En las oficinas físicas de atención al Usuario, se debe fijar en un lugar visible en cada una de las ventanillas un letrero o aviso en el que se brinde la siguiente información (...)
- Accesibilidad para personas en situación de vulnerabilidad: Los operadores deberán implementar medidas de inclusión, acción afirmativa y de ajustes razonables y eliminar toda forma de discriminación (...) y garantizar que sus oficinas cuenten con mecanismos y espacios que permitan la atención prioritaria y adecuada, a toda la población que se encuentre en condiciones de vulnerabilidad indicadas.
- Acceso a la información para personas en situación de discapacidad visual: Toda la información debe estar en lenguaje braille o en

- Eliminar la obligación de mantener el objeto postal en el destino por 30 días, y en cambio generar la obligación de contactar al remitente para que él disponga del objeto postal.

2. Solicitamos aclarar, a través de una resolución, un concepto o circular, cuáles son las competencias de la SIC y la CRC frente a la prestación de los servicios postales.

mecanismo de reproducción de audio, en cada una de sus oficinas físicas.

Reiteramos que la SIC no tiene competencia sobre el asunto.

b. Obligaciones en cuanto al envío de Información

Bajo la Resolución 2959 de 2010 se obliga a los Operadores Postales a generar periódicamente unos reportes de información, y sobre ello tenemos los siguientes comentarios:

i) CUN – Código Único Numérico y Reportes de Información

Una diferencia que se presenta en la regulación que expide la CRC y la que expide la SIC por ejemplo, se centra en lo que una y otra entienden como tipos de Peticiones Quejas y Reclamos/Recursos.

CRC (Resolución 2959 de 2010)	SIC (Circular Única, Capítulo tercero, numeral 3.2)
Deficiencia de atención al cliente	Deficiencias en atención al usuario
Incumplimiento en los tiempos de entrega	Incumplimiento en tiempos de entrega
Avería del Objeto	Avería del Objeto Postal
Pérdida del Objeto Postal	Pérdida del Objeto Postal
Expoliación del objeto postal	Expoliación del objeto postal
Otros	Otros
	Incumplimientos reexpedición
	Negación de petición, queja o recurso o de solicitud de indemnización
	Publicidad y/o ofertas sobre servicios ofrecidos y tarifas

3. Debe crearse un único formato, y la obligación debe consistir en enviarlo a una de las autoridades mencionadas, y en virtud de la Ley 1712 de 2014, una de ellas le remita la información a la otra.

Es así como al asignar las categorías que obliga la SIC, luego para realizar los reportes de información, no se hace sencilla la tarea, ya que la clasificación en uno y otro lado es distinta, y se generan reprocesos operativos. La obligación debe consistir en crear un único reporte que pueda ser compartido por la CRC a la SIC, de conformidad con lo señalado en la Ley 1712 de 2014.

Entendemos que la SIC, como ente que asigna el CUN, puede generar explicaciones o documentos explicativos que le indiquen al operador postal la forma que deben generarlo. Pero no tienen facultades de ir más allá y solicitar reportes de información como los que se mencionan en el numeral 3.7 de la Circular Única, Capítulo 3.

ii) Información relacionada con PQR

La Resolución 2959 de 2010 obliga a los operadores postales a remitir una información periódica a la CRC, dentro de la cual se incluyen dos formatos denominados: **PQR's** y **Solicitudes de Indemnización**.

CRC Resolución 3038	SIC Circular Única
<p>Artículo 26. Los operadores postales deben llevar de manera electrónica o por cualquier otro medio, un registro debidamente actualizado de las PQR y solicitudes de indemnización presentadas por los usuarios, en el cual se identifique: el nombre, identificación y la dirección del usuario; la fecha de presentación; el Código Único Numérico asignado; el motivo de la PQR o solicitud de indemnización; la fecha en que</p>	<p><i>“Deberán enviar una relación de las peticiones, quejas y recursos que no generen la asignación del CUN, de la cual deberán informar a esta Superintendencia en los términos previstos en el numeral 2.1.3.1”</i></p> <p><i>Además adiciona:</i> En estos reportes se debe especificar si la PQR tiene alguno de los siguientes Estados: Traslado al operador competente, traslado a la SIC para resolver apelación, Resuelto, Acumulado, Anulado.</p>

4. Fijar indicadores y metas de calidad y eficiencia de los servicios postales diferentes a los comprendidos dentro del Servicio Postal Universal e imponer índices de calidad, cobertura y eficiencia a uno

el operador dio respuesta y un resumen de dicha respuesta

2.1.6 Información disponible para la autoridad de inspección, vigilancia y control – SIC

Para la compilación de la información referente a las peticiones,, debe emplearse el siguiente formato, en medio magnético, en archivo Excel editable:

1	2	3	4	5
Denominación (Petición, Queja, Recurso o solicitud de indemnización)	Tipo de servicio postal (Mensaje express, Servicios de giro nacional y/o internacional y correo entre otros)	Nombre del usuario	Canal de recepción (Línea gratuita, oficina física o pag.web)	Tipología
6	7	8	9	10
CUN	Fecha de recepción	Resumen (Petición, Queja, Recurso o solicitud de indemnización)	Tratamiento (Solución inmediata, responder dentro del término legal, negación a la recepción)	Resumen de la respuesta

Contiene: Denominación, tipo de servicio postal, nombre del usuario, canal de recepción, tipología, CUN, fecha de recepción, resumen, tratamiento, resumen de la respuesta.

Se está generando una doble obligación de reporte para los operadores que nuevamente genera ineficiencias en la operación. Es un doble trabajo ya que los requerimientos en CRC y en SIC son diferentes. Además, en atención a lo ordenado por la Ley 1712 de 2014, entre autoridades podrán solicitar la información que estimen conveniente para la ejecución de sus funciones.

c. Obligaciones específicas y procedimientos adicionales sobre PQR's

La SIC de igual forma establece obligaciones y procedimiento adicionales para con el usuario tales como la mencionada en el numeral 3.7 del Capítulo Tercero de la Circular Única: *“En caso que el proveedor resuelva el recurso de*

<p>o varios operadores para determinados servicios.</p>	<p><i>reposición de manera parcial o totalmente desfavorable al usuario, deberá informarle al usuario el envío del expediente a la SIC”.</i></p> <p>Además, los siguientes:</p> <table border="1" data-bbox="627 287 1545 1388"> <thead> <tr> <th data-bbox="627 287 1075 367"> CRC Resolución 3038 </th> <th data-bbox="1075 287 1545 367"> SIC Circular Única </th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="627 367 1075 1053"> <p>Las PQR se tramitarán conforme a las reglas del derecho de petición.</p> <p>Los operadores de servicios postales deberán tener disponibles formatos de presentación de PQR y solicitudes de indemnización en todos los puntos de atención al usuario y en su página web, en la que debe constar: nombre, identificación, fecha de imposición del objeto postal, nombre y dirección del remitente y el destinatario y los hechos en que se fundamenta la PQR o la solicitud de indemnización.</p> </td> <td data-bbox="1075 367 1545 1053"> <p>Tener a disposición del público visible, de fácil acceso y sin que deba mediar solicitud por parte de los peticionarios para su entrega, cuando menos 1 formulario (...)</p> <p>De igual forma, el formulario debe contener la información precisa sobre la oportunidad para la presentación de la PQR y solicitudes de indemnización.</p> <p>El formulario debe incluir igualmente la reglamentación aplicable en materia de derecho de petición y recursos, de acuerdo con las disposiciones legales, y las establecidas en RPUPO⁵.</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="627 1053 1075 1388"> <p>Art. 23 Forma de Presentación (...)</p> <p>Los operadores de los servicios postales deberán tener disponibles formatos de presentación de PQR y solicitudes de indemnización en todos los puntos de atención al usuario y en su página web</p> </td> <td data-bbox="1075 1053 1545 1388"> <p>Según lo establecido en el artículo 23, el operador postal debe disponer en su portal en internet, un módulo o indicación fija y visible durante la navegación por ese portal, inclusive desde la página de inicio, que le indique al usuario acerca del derecho que tiene a presentar PQR's (...) y lo</p> </td> </tr> </tbody> </table>	CRC Resolución 3038	SIC Circular Única	<p>Las PQR se tramitarán conforme a las reglas del derecho de petición.</p> <p>Los operadores de servicios postales deberán tener disponibles formatos de presentación de PQR y solicitudes de indemnización en todos los puntos de atención al usuario y en su página web, en la que debe constar: nombre, identificación, fecha de imposición del objeto postal, nombre y dirección del remitente y el destinatario y los hechos en que se fundamenta la PQR o la solicitud de indemnización.</p>	<p>Tener a disposición del público visible, de fácil acceso y sin que deba mediar solicitud por parte de los peticionarios para su entrega, cuando menos 1 formulario (...)</p> <p>De igual forma, el formulario debe contener la información precisa sobre la oportunidad para la presentación de la PQR y solicitudes de indemnización.</p> <p>El formulario debe incluir igualmente la reglamentación aplicable en materia de derecho de petición y recursos, de acuerdo con las disposiciones legales, y las establecidas en RPUPO⁵.</p>	<p>Art. 23 Forma de Presentación (...)</p> <p>Los operadores de los servicios postales deberán tener disponibles formatos de presentación de PQR y solicitudes de indemnización en todos los puntos de atención al usuario y en su página web</p>	<p>Según lo establecido en el artículo 23, el operador postal debe disponer en su portal en internet, un módulo o indicación fija y visible durante la navegación por ese portal, inclusive desde la página de inicio, que le indique al usuario acerca del derecho que tiene a presentar PQR's (...) y lo</p>	<p>La nueva reglamentación que se expida debe ser más clara en lo que tiene que ver con las facultades de la SIC en materia de generación de instrucciones. ¿Son instrucciones de carácter general? ¿De carácter particular? ¿Son las mismas instrucciones para todos?</p>
CRC Resolución 3038	SIC Circular Única							
<p>Las PQR se tramitarán conforme a las reglas del derecho de petición.</p> <p>Los operadores de servicios postales deberán tener disponibles formatos de presentación de PQR y solicitudes de indemnización en todos los puntos de atención al usuario y en su página web, en la que debe constar: nombre, identificación, fecha de imposición del objeto postal, nombre y dirección del remitente y el destinatario y los hechos en que se fundamenta la PQR o la solicitud de indemnización.</p>	<p>Tener a disposición del público visible, de fácil acceso y sin que deba mediar solicitud por parte de los peticionarios para su entrega, cuando menos 1 formulario (...)</p> <p>De igual forma, el formulario debe contener la información precisa sobre la oportunidad para la presentación de la PQR y solicitudes de indemnización.</p> <p>El formulario debe incluir igualmente la reglamentación aplicable en materia de derecho de petición y recursos, de acuerdo con las disposiciones legales, y las establecidas en RPUPO⁵.</p>							
<p>Art. 23 Forma de Presentación (...)</p> <p>Los operadores de los servicios postales deberán tener disponibles formatos de presentación de PQR y solicitudes de indemnización en todos los puntos de atención al usuario y en su página web</p>	<p>Según lo establecido en el artículo 23, el operador postal debe disponer en su portal en internet, un módulo o indicación fija y visible durante la navegación por ese portal, inclusive desde la página de inicio, que le indique al usuario acerca del derecho que tiene a presentar PQR's (...) y lo</p>							

⁵ Sobre esto, la Ley 1480 sólo menciona que debe darse a conocer al usuario los recursos, pero no especifica a través de qué medios.

		<p>direccione a un botón destacado y fácilmente identificable por el usuario.</p>	
	<p>Artículo 35. Calidad en atención al usuario: Los operadores de servicios postales deberán hacer públicas, a través de los mecanismos mencionados en el artículo 4° de la presente resolución, las metas y mediciones de los indicadores de los procesos de atención al usuario que se enuncian a continuación:</p> <p>35.1. Los parámetros para disminuir los niveles de inconformidad en la atención a los usuarios, de acuerdo con lo que defina esta Comisión.</p> <p>35.2. Las quejas más frecuentes presentadas por sus usuarios, de acuerdo con los términos y tipología que para tales efectos defina esta Comisión.</p>	<p>3.1.4 Publicación de los indicadores de atención al usuario. La información debe ser publicada dentro de los 10 primeros días hábiles del mes sobre el cual se realiza la respectiva medición, a través de las oficinas de atención al público y página web.</p> <p>Los operadores de servicios postales que inicien nuevas operaciones deben publicar dicha información dentro de los 10 primeros días hábiles al mes siguiente del inicio de sus actividades</p>	
	<p>El artículo que tal vez ha generado tantos problemas con la SIC es el siguiente:</p> <p><i>Artículo 35. Parágrafo. La Superintendencia de Industria y Comercio impartirá las instrucciones que considere pertinentes, con el fin de que los operadores de servicios postales adopten las medidas necesarias para mejorar los procesos de atención al usuario, de conformidad con los hallazgos identificados por parte de dicha Entidad a partir del análisis de la información publicada con fundamento en el presente artículo. El</i></p>		

	<p><i>incumplimiento de dichas instrucciones se considerará una violación al régimen postal y acarreará las sanciones contempladas por la ley.</i></p> <p>La SIC expide reglamentación sobre protección al usuario, argumentando que solo está impartiendo instrucciones.</p>	
<p>Artículo 3°. Definiciones. Para todos los efectos, se adoptan las siguientes definiciones:</p> <p>7. Redes Postales. Son el conjunto de instalaciones, equipos y demás dispositivos destinados a la prestación de los servicios postales ofrecidos al público en general de manera directa o indirecta por los Operadores de Servicios Postales. Hacen parte de la Red Postal <u>los puntos de atención a los usuarios</u> de servicios postales.</p>	<p>Teniendo en cuenta que la CRC tiene como función expedir toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas con el régimen de protección al usuario y los parámetros de calidad de los servicios, criterios de eficiencia y en materia de solución de controversias entre los operadores de servicios postales, debería aclararse por la CRC la diferencia existente entre los puntos de atención a usuarios y los puntos de venta, así como los requisitos para determinar si se trata de uno u otro, y las obligaciones que se generan por cada uno de ellos.</p>	<p>Definir a través de resolución, cuáles son las diferencias, requisitos y obligaciones de los puntos de atención a usuarios y puntos de venta.</p>
APLICACIONES MÓVILES DE MENSAJERÍA		
<p>Artículo 20. Funciones regulatorias de la CRC. Promover y regular la libre y leal competencia para la prestación de los servicios postales.</p>	<p>En vista de la competencia de la CRC para promover y regular la libre y leal competencia, y teniendo en cuenta que las aplicaciones móviles actualmente prestan un servicio muy similar al de la mensajería, es necesario que la CRC realice un comparativo entre ambos servicios y equipare las obligaciones para uno y para otro en aras de igualar las condiciones de mercado para ambos actores.</p>	<p>Realizar un comparativo entre los servicios prestados por los operadores postales y por las aplicaciones móviles, con el fin de determinar si el servicio que estas últimas prestan se puede considerar como un servicio postal.</p> <p>Regular en igualdad de condiciones a los operadores postales, como a las aplicaciones móviles, en caso</p>

		que se concluya que ambos prestan servicios homólogos de mensajería.
--	--	--