

Bogotá D.C., Diciembre 17 de 2010

P/508

Señores  
**Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC**  
Ciudad

**Asunto:** Comentarios proyecto de resolución “Por la cual Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales.”

Después de efectuar una lectura al proyecto de resolución, me permito señalar:

El artículo 3º **“Definiciones”** se hace una diferencia entre “Prueba de admisión” y “prueba de entrega” cada uno con requisitos mínimos diferentes, pero se recomienda aclarar que éstos no son aplicables para todos los servicios, como es el caso del correo normal.

El artículo 4 **“Deber de información”**, la exigencia de información mínima es muy dispendiosa y en el numeral d. “los riesgos relativos al servicio” se recomienda que se aclare a que se está haciendo referencia y que la lista sea simplemente enunciativa y no taxativa. Adicionalmente, con tanta información y con una letra mínima de tres milímetros termina siendo ilegible para el usuario y por consiguiente contrario a sus derechos.

El artículo 10 **“Interceptaciones de los envíos postales”** se dispone que sólo podrán ser abiertos o interceptados cuando medie orden motivada de autoridad competente, sin embargo, hay eventos en que la policía antinarcóticos y/o autoridades de sanidad abren envíos sin necesidad de orden judicial, por lo tanto se debería reevaluar dicha exigencia, la cual depende de situaciones determinadas.

El artículo 15 **“tratamiento de los objetos postales prohibidos”** se exige que al tener fundada una sospecha de los envíos admitidos se “deberá contactar al usuario” actividad dispendiosa que conlleva a un desgaste Operativo; Así mismo, no se señala que área del Ministerio sería la encargada de otorgar el permiso, por lo que se recomienda es otorgar la facultad de abrir el envío y no hasta que se obtenga el respectivo permiso.

El artículo 6 **“Contenido del Contrato”** no se hace alusión a que se está refiriendo si es a la guía, la prueba de entrega o a la factura de compraventa, adicionalmente se detecta una inconsistencia con el artículo 9 del proyecto de Resolución “Por medio de la cual se definen los parámetros y se fijan indicadores y metas de calidad para los servicios



LA RED POSTAL DE COLOMBIA

postales diferentes a los comprendidos dentro del servicio postal universal y se establece el modelo único para las pruebas de entrega”. Es vital que se señale a qué documento se puede asimilar un contrato para evitar confusiones y malos entendidos con los usuarios.

En el numeral 17.11 del artículo 17, se menciona que se debe identificar en el envío, todos los operadores postales que van a intervenir en la presentación del servicio postal solicitado, no obstante, en los envíos con destino internacional esta exigencia reviste dificultad, más cuando en ciertas ocasiones los envíos hacen tránsito en diferentes países, por lo tanto se solicita la eliminación de esta exigencia, ya que quien responde ante el usuario es el Operador Postal del país de salida.

El numeral 18.5 del artículo 18 no es claro con lo referente a la reparación de los perjuicios, la Ley 1369 de 2009 sólo habla de indemnización más no de perjuicios, pareciera ante la falta de claridad que se está frente a un excedente en la facultad regulatorio de la CRC, adicionalmente, no es sólo solicitar perjuicios se deben probar y se debe determinar claramente en que eventos podría operar, así como señalar quien será la autoridad encargada de determinar si es o no procedente.

El numeral 20.2 del artículo 20 se debe aclarar que la información no aplica para todos los envíos en especial los servicios de correo.

El artículo 23 “**Forma de presentación**” se señala que se puede solicitar la indemnización y PQRs de manera verbal y que se requiere únicamente informar el nombre completo del peticionario y el motivo de la presentación, sin embargo con esa información es imposible para el Operador Postal iniciar el correspondiente trámite, ya que como mínimo se le debe solicitar:

1. Fecha de imposición,
2. Número del envío o Guía
3. Nombre y dirección del destinatario

El artículo 25 “**Término para presentar las PQR y solicitudes de indemnización**” se señala que es el remitente que tiene diez (10) días calendario para presentar la solicitud de indemnización por el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio postal o por la pérdida, expoliación o avería, sin embargo, en el párrafo siguiente se hace la diferencia del término para expoliación y avería, lo cual puede generar confusión, por lo que se recomienda eliminar esas palabras del artículo y sólo dejarlo en el párrafo.

No obstante, se llama la atención que existen algunos servicios que por sus características no llegan a su destino final en diez (10) días, lo cual limita el derecho del usuario para presentar cualquier tipo de reclamo.

Regional Centro / Bogotá - Diagonal 256 No. 95A-55 Tel. (1) 4199292 ▶ Regional Noroccidente / Medellín - Cr 64 C No. 72-20 Tel. (4) 2575074 - (4) 2579727 ▶ Regional Oriente / Bucaramanga  
Cr 25 No. 36-47 Tel. (7) 6339743 - (7) 6339462 ▶ Regional Occidente / Cali - Avenida 3 Norte N° 52-33 Tel. (2) 6540770 ▶ Regional Sur / Ibagué - Cr 2 No. 15-100 Tel. (8) 2632657 - (8) 2613697  
Regional Eje Cafetero / Manizales - Cl 22 N° 23-51 Tel. (6) 8830659 ▶ Regional Norte / Barranquilla - Cl 30 No. 13C - 07 Tel. (5) 3643834



www.4-72.com.co

Línea de Atención al Cliente Nacional: 01 8000 111 210  
Servicios Postales Nacionales S.A. NIT: 900.062.917-9



LA RED POSTAL DE COLOMBIA

El artículo 30 “**término para responder las PQR y las solicitudes de indemnización**” dispone que sólo se puede ampliar el plazo de los 15 días “si hay lugar a la práctica de pruebas” el limitarlo a un sólo evento se está vulnerando no solo los derecho de la Empresa sino de los usuarios, más cuando es muy frecuente que se deba solicitar información adicional o que sea simplemente imposible dar respuesta dentro de los 15 días establecidos.

Se solicita se aclare el sentido del artículo 42 “transitorio” ya que en el aparte “... deberán dar pleno cumplimiento a lo dispuesto en el presente régimen **hasta el término de duración y/o vigencia de sus concesiones y licencia.**” (Negrilla fuera de texto) pareciera que se da a entender que si la licencia va hasta diciembre del 2012 sólo una vez culmine ésta, empezará a regir lo estipulado en la presente Resolución.

Finalmente, sería recomendable que se otorgue un plazo razonable para la implementación de las exigencias establecidas en la presente resolución, ya que su implementación genera grandes cambios al interior de la Empresa, así como una inversión presupuestal considerable.

Cordialmente,

**JUAN ERNESTO VARGAS URIBE**  
Presidente

Regional Centro / Bogotá - Diagonal 25G No. 95A-55 Tel. (1) 4199292 ▶ Regional Noroccidente / Medellín - Cr 64 C No. 72-20 Tel. (4) 2575074 - (4) 2579727 ▶ Regional Oriente / Bucaramanga  
Cr 25 No. 36-47 Tel. (7) 6339743 - (7) 6339462 ▶ Regional Occidente / Cali - Avenida 3 Norte N° 52-33 Tel. (2) 6540770 ▶ Regional Sur / Ibagué - Cr 2 No. 15-100 Tel. (8) 2632657 - (8) 2613697  
Regional Eje Cafetero / Manizales - Cl 22 N° 23-51 Tel. (6) 8830659 ▶ Regional Norte / Barranquilla - Cl 30 No. 13C - 07 Tel. (5) 3643834