

Bogotá, diciembre 13 de 2010

Doctor

**CRISTHIAN LIZCANO ORTIZ**

Director Ejecutivo

Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC

Ciudad

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

Conocedores de su especial interés en que la regulación a cargo de la entidad que usted dirige, cumpla a cabalidad con la realidad del sector, respetuosamente nos permitimos poner a su consideración las observaciones frente al proyecto de resolución de la referencia, en los siguientes términos:

#### **ARTICULO 1º AMBITO DE APLICACIÓN.**

**Parágrafo:** *El presente régimen no es aplicable a los casos en que se prestan servicios postales en los que las características del servicio y la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas y jurídicas han sido negociadas y pactadas de mutuo acuerdo entre las partes del contrato y, por lo tanto, son el resultado del acuerdo particular y directo entre ellas.*

No vemos con claridad el contenido del parágrafo, no sabemos si se refiere al régimen de usuarios que se aplica en los casos en que exista un contrato de adhesión entre el operador y el usuario, puesto que hace referencia que el régimen no aplica si existe un acuerdo de voluntades.

#### **ARTICULO 3º. DEFINICIONES.**

**Contrato de prestación del servicio postal:** *Acuerdo de voluntades celebrado entre el remitente y el operador, para el desarrollo de las*

*actividades de recepción, clasificación, transporte y entrega al destinatario de objetos postales. El acuerdo puede ser verbal o escrito, es de ejecución instantánea y por norma general es oneroso.*

Teniendo en cuenta las diferentes clases de usuarios del servicio postal tales como cliente contado o peatón y cliente crédito, consideramos que debe existir un contrato de prestación del servicio postal que conste por escrito, a fin de garantizar la seguridad jurídica de la negociación, el cual, incluso debe ser aceptado por medios electrónicos.

**Guía:** *Documento expedido y diligenciado por los operadores postales de mensajería expresa, que cursará adherido al objeto postal en todo momento y en el cual constarán unos elementos mínimos que permitan la completa identificación y trámite que se le dará al mismo.*

Con éste documento se asegura la identificación y trazabilidad del objeto postal para todos los usuarios. Resulta importante incluir el concepto de “factura de venta” que se utiliza con los clientes contado o peatón, ya que la facturación de los clientes crédito se genera como una factura de cobro de servicios prestados dentro de un determinado período.

**Objetos Postales Prohibidos:** *Se consideran objetos postales prohibidos aquellos cuya circulación no se permita por motivos de seguridad, sanidad pública, utilidad general y de protección a los servicios postales.*

Consideramos que este término no es adecuado, puesto que se puede prestar para que el usuario no pueda comprender que el objeto que pretende enviar, si bien es legítimo, no puede circular. La denominación correcta debería ser “objetos de prohibida circulación”.

Para el caso de los servicios postales de pago, adicionalmente se debe establecer que los clientes y usuarios no utilizarán los canales y los servicios para temas de terrorismo, lavado de activos, narcotráfico, pornografía infantil, trata de personas, corrupción o cualquier otro delito.

**Prueba de admisión:** *Documento expedido y diligenciado por los operadores de servicios postales de pago, en el cual constarán unos*

*elementos mínimos que permitan la completa identificación y trámite del servicio postal.*

Como soporte de trazabilidad ya existe la guía. La “prueba de admisión” sería otro documento que implica procesos nuevos y sobre costos en la operación. Cabe aclarar que la guía de transporte contiene 4 copias: remitente, destinatario, prueba de entrega y contabilidad. Por otro lado, es importante mencionar que eso depende de cada empresa, es decir que este tipo de documentos deben ser definidos por cada operador, quienes son los que conocen la operatividad de su compañía.

***Solicitud de reexpedición:*** *Solicitud que presenta el remitente ante el operador postal, después de depositado el objeto postal, pero antes de su entrega al destinatario, con el fin de modificar el destinatario o su dirección. La reexpedición generará el cobro de la tarifa respectiva.*

Solicitamos cambiar el término “depositado” por “admitido” ya que los operadores postales no reciben objetos en depósito.

Ahora bien, respecto del contrato, la guía, la prueba de admisión y la prueba de entrega, se han ocupado varios proyectos de resolución, que no son armónicos y deberían serlo. Por ejemplo, en el proyecto de resolución por medio del cual se definen los parámetros y se fijan indicadores y metas de calidad, se establece, que el tamaño mínimo de la letra será de 2 milímetros. En este artículo y sobre el tema de la protección de los derechos de los usuarios, se habla de letra en 3 milímetros. Sobre el tamaño de modelo único de prueba de entrega se estableció 21 cm x 10.5 cm.

En este orden de ideas consideramos que la reglamentación es un poco excesiva y en consecuencia este tema debe dejarse a consideración de los empresarios.

#### **Artículo 4° DEBER DE INFORMACIÓN**

*h. Número de línea de atención gratuita al usuario y de la página web del operador*

**ARTÍCULO 5. LINEA GRATUITA Y DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS.** *Los operadores de los*

*servicios postales deberán ofrecer un número telefónico gratuito de información a los usuarios y una dirección de correo electrónico, los cuales serán informados a los usuarios, al momento de la contratación del servicio.*

*Así mismo, cuando el servicio postal prestado requiera de guía o prueba de admisión, dicha información debe aparecer impresa y en forma visible en las guías o pruebas de admisión que se entreguen al usuario al momento de recepción del objeto postal.*

Si se tienen en cuenta los costos de la información en Colombia, el hecho de que en imperativo la Ley establezca la obligación de que la comunicación sea gratuita, puede tener efectos negativos para el cliente respecto de las tarifas, por lo anterior solicitamos eliminar la palabra gratuita.

#### **Artículo 4° DEBER DE INFORMACIÓN**

**Parágrafo.** *Los contratos y cualquier otra información suministrada por el operador sobre las condiciones a que se sujeten los servicios postales prestados deben ser elaborados con letra no inferior a tres (3) milímetros, de tal manera que sea fácilmente legible y visible por parte del usuario.*

**ARTÍCULO 6. CONTENIDO DEL CONTRATO.** *Los contratos de prestación de servicios postales deben contener como mínimo, la siguiente información:*

- a.** *Partes.*
- b.** *Servicio postal contratado.*
- c.** *Precio y forma de pago.*
- d.** *Plazo máximo y condiciones para la entrega de los envíos postales.*
- e.** *Obligaciones del operador.*
- f.** *Obligaciones del usuario.*
- g.** *Derechos del usuario en relación con el servicio postal contratado.*
- h.** *Causales de incumplimiento del operador postal.*
- i.** *Consecuencias del incumplimiento del operador postal.*
- j.** *Causales de exención de responsabilidad del operador postal.*
- k.** *Trámite PQRs y solicitudes de indemnización.*

Es importante que se aclaren los literales h) e i) de éste artículo, ya que la denominación de las causales de incumplimiento del operador postal así como las consecuencias del mismo, son muy amplias, están sujetas a

diferentes factores. De igual forma se requiere la diferenciación entre los literales h) y j).

Toda esta, que puede considerarse información al usuario, contenida en un contrato, en una guía, en una prueba de admisión o en una prueba de entrega, debe abolirse para que, conforme a las tecnologías modernas los medios electrónicos sirvan de canal, surtan la información y únicamente quede como obligación la expedición de una factura de venta de servicio, por razones puramente tributarias, de un tamaño razonable, como el que se expide en cualquier establecimiento de comercio por caja electrónica.

**ARTICULO 7. CLAUSULAS PROHIBIDAS.** *En los contratos de prestación de servicios postales, no pueden incluirse cláusulas que:*

**a.** *Excluyan o limiten la responsabilidad que corresponde a los operadores, por la prestación del servicio postal, de conformidad con el régimen jurídico aplicable y, en especial con el régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios postales.*

**b.** *Limiten el derecho del usuario a solicitar indemnización de perjuicios, en caso de incumplimiento del operador postal.*

**c.** *Limiten los derechos y deberes consagrados en el régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios postales, en el contrato o en la ley.*

**d.** *Hagan que el usuario renuncie a los derechos que expresamente le han sido conferidos.*

Vemos con buenos ojos que dentro del convenio contractual se manejen términos para presentar reclamaciones, teniendo en cuenta que las empresas tienen procesos y tiempos internos y de la oportunidad de la reclamación se deriva la rapidez y efectividad de la respuesta al usuario.

**ARTICULO 10. INTERCEPTACION DE ENVIOS POSTALES.** *Los envíos postales sólo podrán ser interceptados y abiertos, cuando medie una orden motivada proveniente de autoridad competente. Dicha intervención se hará mediante reconocimiento externo, visual o mediante máquinas, y en ningún caso se afectará su confidencialidad, garantizando la destrucción inmediata de las imágenes que hayan sido tomadas. Lo anterior se aplicará sin*

*perjuicio de los controles sanitarios efectuados sobre los envíos postales procedentes de otros países.*

En primer lugar la denominación “envíos postales” no está definida por la Ley 1369 de 2009, en cambio si lo está, el término “objetos postales”. Por otra parte sería oportuno revisar la viabilidad de aquellos casos en que sea el usuario (remitente o destinatario) quien de la autorización de forma expresa y escrita.

**ARTÍCULO 13. OBLIGACIONES GENERALES DE LOS USUARIOS.** *Sin perjuicio de las que por vía general les imponen las normas y los contratos de prestación del servicio, son obligaciones de los usuarios de los servicios postales las siguientes:*

**13.1.** *Hacer uso racional de la red postal y del servicio postal a contratar, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente aplicable.*

**13.2.** *Cumplir cabalmente los compromisos contractuales adquiridos.*

**13.3.** *Hacer uso de la información suministrada por los operadores postales para la correcta ejecución del contrato y la prestación del servicio.*

**13.4.** *Verificar con el operador postal si el objeto postal a enviar requiere de un embalaje especial.*

Se debe definir la expresión “uso racional del servicio postal” si se tiene en cuenta el derecho que tiene cualquier persona de comprar de forma libre cualquier producto o servicio cuantas veces lo desee, en el numeral 4o. Así como en cuanto a ésta obligación del usuario, cabe recordar que el embalaje es una responsabilidad y deber de aquel, ya que es quien conoce el contenido del envío y las calidades y características del objeto postal.

Dentro de las obligaciones generales de los usuarios de servicios postales, sugerimos deben adicionarse normas que establezcan los siguientes requisitos: a manera de ejemplo: 13.5 Es obligación de los usuarios de servicios postales, identificarse ante el operador postal con su cédula de ciudadanía, como requisito previo a la solicitud de admisión o la entrega de un giro postal o de cualquier otro servicio postal. 13.6 Autorizar al operador, para consultar listas, bases de datos y cualquiera otra información que le permitan asegurar la autenticidad del usuario. 13.7 Suministrar información veraz y verificable del remitente y del destinatario, especialmente domicilio, teléfono, cédula de ciudadanía,

correo electrónico y otros que el operador considere necesarios, para el cumplimiento de la prevención de riesgos.

#### **ARTÍCULO 14. OBLIGACIONES ESPECIALES PARA LOS USUARIOS**

**REMITENTES.** *En atención a lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1369 de 2009, los usuarios remitentes de los servicios postales, frente a la contratación de esta clase de servicios, tienen las siguientes obligaciones:*

**14.3** *Abstenerse de enviar objetos prohibidos o peligrosos, de acuerdo con las normas vigentes, para estos efectos, se consideran como objetos postales prohibidos los siguientes...*

Actualmente se cuenta con la siguiente lista de objetos de prohibida circulación, de los cuales algunos están incluidos en el proyecto del régimen de usuarios, pero se requiere incluir los mencionados en el artículo 28 del Decreto 229 de 1995, que si bien es cierto está derogado, son de vital importancia para evitar fallas en la operación del servicio.

**14.4 Parágrafo:** *El usuario remitente de un objeto postal será responsable por los daños ocasionados a otros objetos postales cuando se trate de envíos cuyo transporte está prohibido por la ley, por los reglamentos de la Unión Postal Universal, o por no haber cumplido con las condiciones de despacho de sustancias riesgosas, salvo que se compruebe la culpa exclusiva del Operador Postal.*

Se debe determinar el procedimiento y alcance como parámetros para definir dicha responsabilidad del usuario.

**ARTICULO 15. TRATAMIENTO DE OBJETOS PROHIBIDOS.** *Cuando un operador postal sospeche racionalmente que un envío presentado en su oficina de admisión contiene algún objeto cuya circulación se encuentre prohibida, o que no corresponda al contenido declarado, se invitará al usuario remitente a que lo abra, y si este se resistiere a hacerlo, se denegará su admisión.*

*Cuando el operador tenga fundada sospecha de que alguno de los envíos ya admitidos, contiene un objeto prohibido, deberá contactar al usuario*

*remitente o en su defecto al usuario destinatario con el fin de solicitar su autorización para abrir el objeto postal.*

*En caso que el usuario contactado se negare a la solicitud, se comunicará al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del hecho para que resuelva que trato debe dársele al envío. En caso de ser previsible la ocurrencia de un delito se acudirá a las autoridades de policía o a la Fiscalía General de la Nación.*

Creemos que la denominación debería ser “procedimiento” y éste artículo reviste de suma importancia en razón a que la expresión “sospecha racional” resulta confusa y da lugar a diversas interpretaciones. Adicionalmente el operador postal debe adoptar políticas de seguridad internas, las cuales incluyen la revisión como paso previo a la admisión. Con respecto a los envíos ya admitidos, debería obviarse el proceso de requerir al usuario, a pedirle su autorización para abrir el objeto postal, puesto que en caso de que resulte ser de prohibida circulación se estará alertando al presunto autor de una conducta punible y se pondría en riesgo la operación logística.

En relación con el último inciso solicitamos reevaluarse la necesidad del reporte al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en razón al principio de economía procesal y a la existencia de otros entes con funciones de policía judicial.

## **ARTICULO 16. OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES DE LOS SERVICIOS POSTALES.**

*16.5. Indemnizar a los usuarios los perjuicios que se causen con ocasión del incumplimiento de las condiciones contratadas.*

Para que las empresas de mensajería se vean obligadas a llevar a cabo este resarcimiento de perjuicios, se requiere que tal declaración provenga de una sentencia judicial, puesto que la causación de los mismos debe ser demostrada en el curso de un proceso judicial, ante Juez competente. Esta misma apreciación se debe tener en cuenta en el análisis del punto 18.5.

## **ARTICULO 20. DERECHOS DE LOS USUARIOS DESTINATARIOS.**



### **20.3** *Rechazar los envíos, aún cuando vengan a su nombre.*

Esta condición implica que se deba modificar la guía porque la misma ya trae los espacios preestablecidos. De igual forma surge la siguiente inquietud: ¿para el caso de los clientes crédito, dicha observación puede ser incluida en la factura de cobro de los servicios prestados?

**ARTÍCULO 21. PQR.** *Los usuarios de los servicios postales tienen derecho a presentar PQRs relacionados con la prestación del servicio postal contratado, en forma verbal, escrita, o mediante cualquier medio tecnológico o electrónico dispuesto por los operadores postales para tal efecto.*

*Por su parte, los operadores postales tienen la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las PQRs presentadas por sus usuarios.*

*El operador de los servicios postales, en los servicios que comprendan la expedición de guía, prueba de admisión o prueba de entrega, deberán consignar en ésta un aviso en el que se le informe de su derecho a presentar las PQRs directamente, frente a la ocurrencia de alguna inquietud, inconformidad o irregularidad en la prestación del servicio contratado.*

*Lo anterior, sin perjuicio del deber a cargo del operador de publicar esta información en un lugar visible de sus oficinas y en su página web, e informar en las líneas gratuitas que tengan destinadas para la atención de los usuarios, tal y como se ordena en el artículo 4 de la presente resolución.*

*Los operadores de los servicios postales suministrarán a los usuarios, formatos de presentación de PQR, los cuales deberán estar disponibles en todos los puntos de atención al usuario y en la página web del operador. En dicho documento debe constar toda la información requerida, tal como es el nombre, identificación y dirección del usuario, y los hechos en que se fundamenta la PQR, lo anterior, sin perjuicio del derecho que le asiste al usuario de presentar la PQR en cualquier forma.*

*El trámite de las PQR se regirá de conformidad con las normas relativas al derecho de petición, consagradas en el Código Contencioso Administrativo. Contra las decisiones que resuelvan las PQR de los usuarios, proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de las mismas.*

Consecuentes con la filosofía del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, de promover los medios electrónicos, en contra del uso de papel físico, la obligación del operador debe consistir, no en disponer de formatos físicos en los puntos de atención al usuario sino de captura de la información sobre las PQR y solución, por medios virtuales.

**ARTICULO 22. Documentos de la reclamación.** *Los usuarios de los servicios postales tienen derecho a presentar solicitudes para el reconocimiento y pago de las indemnizaciones dispuestas en el artículo 38 del presente régimen, en concordancia con lo previsto en el numeral 3° del artículo 25 de la Ley 1369 de 2009, en forma verbal, escrita o mediante cualquier medio tecnológico o electrónico dispuesto por el operador para el efecto.*

*Los operadores suministrarán a los usuarios, formatos de solicitudes de indemnización, los cuales estarán disponibles en todos los puntos de atención al usuario y en la página web del operador. En dicho documento debe constar toda la información requerida para la devolución y pago de la indemnización, sin que el operador pueda solicitar información adicional a la indicada en dicho formato, lo anterior, sin perjuicio del derecho que le asiste al usuario de presentar la solicitud en cualquier forma.*

*El usuario acompañará a la solicitud una copia simple y legible de la guía, prueba de admisión, o prueba de entrega, salvo en los servicios postales que no requieran las anteriores exigencias. En los casos en los que el usuario no conserve el documento a que se refiere el presente inciso y así lo manifieste en la solicitud de indemnización, el operador está obligado a agregar al respectivo expediente la copia correspondiente. Los operadores no podrán exigir la presentación de documentos adicionales.*

En todo caso, el pago de la indemnización solicitada, en caso de ser procedente, debe hacerse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la presentación de dicha solicitud. Ante la inconformidad del usuario respecto de la decisión que fija el monto de la indemnización o niega el

reconocimiento de la misma, procede el recurso de reposición y en subsidio de apelación.

La no exigencia de documentos adicionales a la guía o prueba de entrega, que deben acompañar la solicitud de indemnización, pueden generar que las empresas deban reconocer al usuario los valores estimados a su libre albedrío, sin que correspondan a la realidad. Se sugiere entonces que se adjunte a la reclamación las respectivas facturas y la copia de la cédula de ciudadanía.

Es necesario eliminar de la parte final del inciso segundo *“Los operadores no podrán exigir la presentación de documentos adicionales”*, pues si es obligatorio cumplir los requisitos del código contencioso administrativo, se debe cumplir las formalidades exigidas, especialmente de identificación de las partes y las pruebas.

Para el evento en que el usuario no entregue el número de la guía o de la prueba de admisión, y esta deba aportarla el operador, es necesario incrementar el término de respuesta de la PQR, esto se justifica por cuanto en una cobertura nacional, la recuperación de la información escrita requiere de tiempo.

**ARTICULO 25 ARTÍCULO 25. TÉRMINO PARA PRESENTAR LAS PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN.** Los usuarios de los servicios postales podrán presentar PQR en cualquier momento.

Las solicitudes de indemnización por incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio postal o por la pérdida, expoliación o avería, deberán ser presentadas por el remitente dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la recepción del objeto postal cuando se trate de servicios nacionales, y seis (6) meses cuando se trate de servicios internacionales.

Las solicitudes de indemnización por expoliación o avería deberán ser presentadas por el usuario destinatario, dentro de los cinco (5) días hábiles, siguientes al recibo del objeto postal.

El operador no se encuentra obligado a indemnizar al usuario por las solicitudes que sean presentadas por fuera de los términos dispuestos en el presente artículo.

Debe contemplarse que opere el fenómeno de la caducidad. En el caso del área de Facturación, que ocurriría con una PQR en la cual se solicite corregir la facturación y que llegue 8 meses después del cierre de la misma, se verían afectados sus procesos internos.

Así mismo nos permitimos manifestar la siguiente inquietud: en el caso de los envíos al cobro su trámite de reclamación se ceñirá por las disposiciones de éste régimen o quedará al libre albedrío del operador postal, teniendo en cuenta que por ser un envío “al cobro” ni el usuario remitente ni destinatario han pagado el valor del seguro.

| De igual forma, es conveniente suspender el enunciado inicial, por cuanto confunde al usuario en el sentido que puede presentar PQR en cualquier momento y a renglón seguido se le diga que si lo presenta después de diez (10) días percibido el envío, no tiene derecho alguno.

Cordial saludo,

**PAULA LUCÍA GÓMEZ VÉLEZ**  
Subdirectora Ejecutiva