

Bogotá. D.C., 16 de Diciembre de 2010

Doctor

CRISTHIAN LIZCANO ORTÍZ

Director Ejecutivo

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

usuariopostal@rccom.gov.co

Carrera 7 No. 77 - 07 Piso 9

Ciudad

REF.: Comentarios al proyecto de resolución “Por la cual se expide el régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los servicios Postales”

Respetado doctor Lizcano:

TELMEX COLOMBIA S.A., presenta para su conocimiento algunos comentarios que pueden contribuir al desarrollo del proyecto regulatorio que se adelanta, esperando que éstos sean de recibo para el regulador.

Como es de conocimiento de la entidad, en días pasados se emitió concepto por parte del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, por medio del cual se reconoce la existencia tanto de Mensajería Especializada como de Mensajería Expresa. Este concepto avala la posición dada por TELMEX en los comentarios realizados a los proyectos de Calidad y Reportes Postales, frente a la interpretación dada por la CRC a la equivalencia de los servicios de mensajería expresa y mensajería especializada y la característica de rastreo.

Teniendo en cuenta la posición del Ministerio, solicitamos la CRC se tengan en cuenta dentro del presente proyecto regulatorio dichos conceptos, toda vez que en algunos aspectos del proyecto se refiere solamente a mensajería expresa.

Así mismo la CRC presentó proyecto de resolución “Por la cual se establece el Régimen Integral de Protección de los derechos de los Usuarios de **Servicios de Comunicaciones**”, si bien no se ha establecido la definición de Servicios de Comunicaciones, es posible entender que el servicio postal es un servicio de comunicaciones, razón por la cual el Régimen de

protección de usuarios postales debe estar incluido dentro del mencionado proyecto de unificación integral y cumplir cabalmente con todos los requisitos que se establecen en el mencionado régimen con la finalidad que no se generen asimetrías regulatorias o múltiples regímenes.

En virtud de lo anterior se procede a realizar comentarios particulares sobre el proyecto regulatorio de la siguiente manera:

I. Definiciones

1.1. Rastreo

Dentro de las definiciones no se establece una definición de Rastreo, aspecto que tampoco es indicado por la Ley. Esta falta de definición ha generado confusión por parte de los operadores postales y los usuarios del servicio, teniendo en cuenta que las características ofrecidas por ellos, no corresponden a las establecidas por la Unión Postal Universal (UPU) para tal fin, hecho que ha sido manifestado por TELMEX en los comentarios de indicadores de calidad postal.

En virtud de lo anterior, se solicita se establezca una definición de Rastreo indicando las características de trazabilidad.

1.2. Prueba de entrega

Se sugiere dejar la definición más amplia, teniendo en cuenta que dependiendo de la calidad de la prueba que se requiere, se modificará el indicador de calidad y que por tanto se puede establecer alguna característica que no requiera la plena identificación de quien recibe el objeto postal, como es el caso de la Factura, lo cual podría generar una salvedad a la Tarifa Mínima establecida por la CRC mediante Resolución 2567 de 2010, toda vez que no son necesarios para la entrega del mencionado objeto postal y que por el contrario, sí incrementan la prestación del servicio a los usuarios por el aumento de la tarifa de entrega que se estaba cobrando por parte de los operadores postales.

II. DERECHOS DE LOS USUARIOS

Dentro del articulado se establece como derecho del usuario el siguiente:

“(...) 20.3 Rechazar los envíos, aún cuando vengan a su nombre. (...)”

Si el usuario tiene derecho a rechazar cualquier tipo de envío significa por ende que el usuario podrá rechazar citaciones de notificación, o respuestas de PQR generando un inconveniente no solo a los proveedores de redes y servicios, sino a todas las entidades públicas que envíen notificaciones o citaciones, lo anterior en virtud de que el presente régimen aplica de igual manera para el Servicio Postal Universal.

Así las cosas, se sugiere adicionar al presente derecho, la obligación de registrar el rechazo del usuario al envío y las razones por las que lo rechaza, con su correspondiente prueba.

III. ATENCIÓN DE PQR

Sorprende del proyecto propuesto para los operadores postales, que a diferencia del establecido en la Resolución 1732 de 2007 y su proyecto de modificación no establece la obligación para los operadores postales de medios tecnológicos o electrónicos, sino que lo deja a discrecionalidad del operador postal, contrario a los requisitos establecidos en el régimen de usuarios y que por ende garantizan una debida atención de las PQR, así las cosas también deberían implementar Oficinas Virtuales de atención a PQR o la obligación de recepcionarlas a través de red social.

Lo anterior se establece con la finalidad de no generar asimetrías regulatorias entre los “servicios de comunicaciones” y que por ende se utilicen las TIC’s en todos los trámites, de igual manera se sugiere revisar los estándares establecidos por la UPU como en el caso de trazabilidad o rastreo teniendo en cuenta que pueden ser consultados en línea por Internet.

IV. TERMINO PARA PRESENTAR PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN - EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD

De igual manera se evidencian ciertas disposiciones que pueden restringir el derecho de los usuarios y generan mayores garantistas a los operadores postales. A continuación se analizan dichos eventos: artículos 25 y 37:

*“(...) 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.”

(...)

*“(...) 37.4 Cuando el usuario remitente no presentó reclamación dentro del término de **diez (10) días calendario** para servicios nacionales y **seis (6) meses** para los servicios internacionales, en ambos contados a partir de la recepción del objeto postal por parte del Operador Postal.*

*37.5 Cuando el usuario destinatario no presentó reclamación por expoliación o avería dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes al recibo del objeto postal. (...)* (Negrilla fuera de texto)

Dentro de la exoneración de responsabilidad y los términos establecidos para requerir la indemnización o presentar reclamación, se evidencian unos términos mínimos que no cumplen con las necesidades de los usuarios, y que generan asimetría regulatoria frente al régimen de proveedores de redes y servicios, máxime cuando se habla de diez (10) calendario y no hábiles para presentar reclamación.

Razón por la cual se sugiere establecer el mismo régimen de PQR de la Resolución 1732 de 2007.

De igual manera establece que el operador postal no se encuentra obligado a indemnizar al usuario por las solicitudes que sean presentadas por fuera de los términos dispuestos, así las cosas si bien se encuentran unos términos demasiado cortos, no exime la facultad que tiene el

usuario para reclamar por vía ordinaria las indemnizaciones correspondientes, razón por la cual se sugiere eliminar el mencionado inciso y ampliar los términos establecidos.

Con lo anterior dejamos expuestas nuestros comentarios y esperamos que los mismos aporten para el proyecto que se adelanta.

Cordialmente,



TERESA ISABEL HOYOS LÓPEZ
Gerente de Regulación