



Bogotá D.C., 20 de diciembre de 2010

Doctor

**CRISTHIAN OMAR LIZCANO**

Director Ejecutivo


**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**

Fax 3198301

Carrera 7 No. 77-07 Ed. Torre Siete 77 piso 9 de la ciudad de Bogotá

D.C.,

Ciudad

|   |  |                      |
|---|--|----------------------|
|  | <b>COLFECAR</b>                          |                      |
| <b>Radicación</b>   | 03245                                    |                      |
| <b>Fecha</b>  | 20/12/2010                               | <b>Hora</b> 12:38:35 |
| <b>Remitente</b>  | Juan Carlos Rodriguez Muñoz              |                      |
| <b>Destinatario</b>   | COMISION DE REGULACION DE COMUNICACIONES |                      |

**REFERENCIA: COMENTARIOS DE COLFECAR A LA RESOLUCIÓN  
CRC SOBRE RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE  
LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS POSTALES**

Señor director ejecutivo,

La presente con el fin de presentar los comentarios de **COLFECAR** al proyecto de la referencia.

**COMENTARIOS:**

Lo establecido por la Resolución resulta inequitativo respecto de los operadores de servicios postales al incluirse una gran cantidad de tramites y procedimientos que generan sobrecostos para solucionar problemas resueltos hasta la fecha de manera sencilla, eficiente y eficaz por las habilidades prestadores del servicio, como la indemnización del envío, en la cual las pérdidas y averías no llegan ni al 1%.

El exceso de exigencia de publicación escrita en los puntos de recibo resulta poco práctico, cuando el acceso a internet es común y permite



alojar toda la información necesaria para ofrecer el servicio, de tal manera que esta exigencia resulta anti técnica.

Se evidencia también exceso de prevenciones contra los prestadores de servicios postales, lo que resulta igualmente inequitativo, sobre todo cuando la realidad ha reflejado una prestación del servicio eficaz en el que la satisfacción del cliente está comprobada.

De igual manera COLFECAR se permite hacer de manera respetuosa los siguientes comentarios e interrogantes sobre algunos de los artículos en particular:

- 1. Parágrafo del Artículo 1:** 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.

### **Comentario**

Nos preguntamos: ¿Qué alcance tiene el mismo y de que exonera al servicio expreso?

¿Y es que acaso los acuerdos particulares no deben atender el cumplimiento de los requisitos de esta resolución?

- 2. Artículo 3. Definiciones. - Código Único Numérico (CUN):** Identificador numérico que será suministrado por el Operador Postal al usuario en el momento en que presente una PQR o solicitud de indemnización, y que la identificará durante todo el trámite.



## **Comentario**

Esta exigencia redundante es ineficiente y poco práctica, pues cada empresa tiene la información de reclamaciones y asigna sus propios consecutivos para controlar los reclamos e indemnizaciones.

- 3. Inciso 3 del artículo 4:** El operador postal deberá publicar en todos los puntos de atención al público, en la página web de la empresa y/o en medio de comunicación escrito, la siguiente información actualizada, la cual debe ser clara, veraz, precisa, completa, oportuna y gratuita.

## **Comentario**

No es clara la redacción respecto a si el "Y/o" se refiere a los tres medios que menciona el artículo o solo respecto de los dos últimos.

Por lo cual se recomienda optar por la conjunción disyuntiva "o", pues ella denota la existencia de una relación entre dos requerimientos independientes, de la misma categoría; es decir, que uno no depende del otro, no están subordinados entre sí, de tal manera que escogiendo uno de ellos, se cumple con el requerimiento normativo.

COLFECAR insiste al respecto que, en caso de que deba publicarse siempre en los puntos de atención al público sea suficiente con hacerlo en la página web de la empresa habilitada prestadora del servicio como ocurre en cualquier parte del mundo, de esta manera también se estaría nivelando el servicio hacia lo alto, con mínimos estándares de calidad en beneficio de los usuarios.

- 4. Artículo 4 literal a:** El contenido del contrato de prestación de servicios, que rige el servicio postal contratado, indicando en éste, las condiciones económicas, técnicas, jurídicas y comerciales que rigen el suministro del servicio.



### **Comentario**

Si el contrato de prestación de servicios postales puede ser verbal o escrito, lo cual entre otras razones no le resta eficacia jurídica dado su carácter consensual, ¿porqué se exige la publicación del contrato escrito?

- 5. Artículo 4 literal b.** Parámetros y niveles de calidad del servicio, en término de cobertura, frecuencia y/o tiempos de entrega, entre otros:

### **Comentario**

Si el sentido de la norma es que dicha publicaciones deba hacerse siempre en el punto de atención al público, consideramos que siendo el número de poblaciones alto, es más conveniente la publicación de la cobertura solamente en el sitio web de la empresa, máxime cuando ésta debe actualizarse permanentemente.

- 6. Artículo 4 literal c.** Tarifa total del servicio, incluyendo los impuestos, tasas, contribuciones o Cualquier otro cargo que tenga lugar:

### **Comentario**

Sí los impuestos y tasas son para los transportadores habilitados, que necesidad hay de publicarlos junto con las tarifas cobradas a los consumidores.

- 7. Artículo 4 literal d.** Los riesgos relativos al servicio contratado, tal como la pérdida, avería o expoliación de la correspondencia, que escapen a los mecanismos implantados por dicho operador para evitar su ocurrencia:



### **Comentario**

Resulta inconveniente e imprudente publicar estos riesgos pues son implícitos en cualquier actividad y están incorporados como elementos naturales de todo contrato; máxime también, cuando los empresarios ponen todos los medios para evitarlos y para que el transporte sea efectivo.

**8. Artículo 4 literales e y f.** Lista de los objetos postales prohibidos, de conformidad con lo establecido en el Artículo 22.3 de la presente resolución:

### **Comentario**

Esto también se publica en la página web, y se incorpora en las cláusulas de los contratos, además el consumidor es responsable de declarar el contenido de su envío.

Empapelar los puntos de atención con estos listados es innecesario e impráctico.

**9. Artículo 4 literal i.** Procedimiento y trámite de PQRs, así como de las solicitudes de indemnización:

### **Comentario**

Cada vez que ocurre un siniestro la empresa no espera a que se le reclame sino que envía notificación de mercancía afectada y en ese momento le indica al usuario cuales son los documentos que deben allegarse para acceder a la indemnización.

Insistimos en optimizar el uso de las páginas web y evitar así incluir tanta información en cartelera para eventos de tan mínima ocurrencia.



- 10. Artículo 4 literal j.** Las metas y mediciones de los indicadores de los procesos de atención al Usuario:

#### **Comentario**

Estos datos hacen parte de la información confidencial de las compañías pues hacen parte de sus Planes Estratégicos que como tales no se comparten con el público por ser de interés interno de la organización.

Ahora bien, si es necesario suministrarlos a la CRC, se comparte con ella en forma confidencial, pero no consideramos pertinente publicarlas no solo porque son variables, sino porque facilitan prácticas de competencia desleal o abuso de posición dominante.

- 11. Artículo 4 literal l:** l. Dirección, teléfono, correo electrónico y página web de la Superintendencia de Industria y Comercio:

#### **Comentario**

Esta información no compete a los operadores y no debería requerirse ofrecerla en los puntos de información de los mismos.

- 12. 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.

### **Comentario**

Este tipo de contratos es consensual por lo cual es la ley postal la que indica su contenido y a ella se ciñen los contratantes, por lo cual basta que se mencione para entenderse incorporada, de tal manera que consideramos innecesario regular normativamente contenidos mínimos.

### **13. ARTÍCULO 7. CLÁUSULAS PROHIBIDAS.**

#### **Comentario**

De conformidad con las cláusulas que no se permite incluir en los contratos de prestación de servicios resaltamos la consagrada en el literal a, que hace referencia a las cláusulas que *"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"*.

Frente a lo anterior, y en concordancia con lo comentado antes, la norma se debe aclarar que existen unos eximentes de responsabilidad que por ley, efectivamente pueden ser plasmados en el contrato, tales como los del artículo 31 de la Ley 1369 de 2009. Por lo tanto, es viable que en éste literal se haga mayor precisión en relación a los eximente de responsabilidad que por ley están permitidos, y que en consecuencia, no estarían prohibidos por éste literal del artículo 7°.

- 14. Parágrafo del artículo 9:** Cualquier forma de violación a la libertad y confidencialidad de los envíos postales, será considerada una infracción postal muy grave y será sancionada de conformidad a lo dispuesto en el Título VII de la Ley 1369 de 2009:



## **Comentario**

Es fundamental reflexionar respecto a esta regulación por sus implicaciones y alcance, toda vez que se le está dando la misma connotación al correo y a la mensajería expresa, y debemos recordar que la inviolabilidad es para el correo, no para la mensajería expresa.

**15. ARTÍCULO 15. TRATAMIENTO DE LOS OBJETOS POSTALES 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:

## **Comentario**

Reiteramos lo mencionado en el párrafo del artículo 9, en el sentido que se le está dando la misma connotación al correo y a la mensajería expresa.

Siendo la inviolabilidad para el correo no para la mensajería expresa. Resulta contradictorio, que deba llamarse al remitente o destinatario a enterarlo de que posiblemente está cometiendo un delito y borrar las huellas de la evidencia. Adicionalmente, la CRC no es competente para instruir e investigar delitos.





- 16. Artículo 16.numeral 16.8:** Informar al usuario el tipo de embalaje requerido para el envío del objeto postal:

### **Comentario**

Los operadores del servicio postal que representa COLFECAR son transportadores, y se rigen por el Código de Comercio el cual delimita estas funciones de empaque y embalaje como obligación en cabeza del remitente y usuario del servicio, la cual puede comprometer su responsabilidad cuando es deficiente o causa perjuicios; así mismo, la empresa de transporte tiene el derecho a negarse a transportar un envío que se encuentre inadecuada o mal embalado.

- 17. ARTÍCULO 16. 3. OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES DE LOS SERVICIOS POSTALES.** Prestar el Servicio Postal, sin discriminación alguna entre los usuarios que se encuentren en condiciones análogas.

### **Comentario**

Se solicita aclarar el significado y alcance de la frase "usuarios que se encuentren en condiciones análogas", señalando la clase de semejanzas que se deben configurar en éste caso para entender la "condición análoga".

- 18. Artículo 20. DERECHOS DE LOS USUARIOS DESTINATARIOS.** 20.4 Presentar, dentro de los 5 días hábiles siguientes al recibo del objeto postal, reclamaciones cuando descubra averías en el objeto con posterioridad a la entrega.

### **Comentario**

La reclamación debe ser al momento de la entrega, y máximo en 48 horas.



El tiempo que se propone para reclamaciones es demasiado largo, debe evitarse que el destinatario reciba la mercancía y pueda usarla o averiarla, culpando al transportador.

- 19.** Artículo 21 inciso 2: 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:

### **Comentario**

Las guías de mensajería son muy pequeñas, en dichos documentos no cabe toda la información que pretenden incluir; adicionalmente, resulta un aumento en los costos implementar una guía más grande.

Por lo cual proponemos incluirlo en la página web de la empresa y de esta manera se contribuye con la tecnificación del servicio y al medio ambiente.

- 20.** Artículo 21 inciso 4, 5 y 6: 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:



## **Comentario**

Todas las compañías cuentan actualmente con un sistema de notificación cuya implementación ha representado inversiones y costos importantes.

Por lo que resulta indispensable atendiendo la filosofía de la norma en el propósito de optimizar la calidad de los servicios, examinar si estos sistemas están siendo útiles para continuar empleándolos, sin necesidad de incurrir en nuevos gastos.

De igual manera, este sistema de reclamación resulta extremo cuando se vienen usando sistemas efectivos, por lo que insistimos en que el trámite se haga virtual.

**21. Artículo 22. SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN.** ...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:**

## **Comentario**

Lo anterior no resulta práctico ni justo con los operadores, por cuanto debería conservarse el derecho de indagar ciertas conductas de los usuarios que denoten la comisión de un ilícito.

En este sentido recordamos a la CRC que al interior del Capítulo Postal y de Paqueteo que funciona en Colfecar, hemos adelantado un esquema de alianza denominado "Encaminos", con las autoridades de Policía Nacional (Polca y Polfa), y la DIAN (Subdirección de Gestión de Fiscalización Aduanera), que permite reportar en tiempo real



información y obtenerla para efectos de prevención y represión de delitos que motiva nuestra observación.

- 22. Artículo 22 Inciso 3:** 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:**

#### **Comentario**

Debe aclararse en el sentido que, esto ocurrirá siempre y cuando el usuario presente la documentación completa a tiempo.

- 23. 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:

#### **Comentario**

Las solicitudes de indemnización por expoliación o avería deberán ser presentadas por el usuario - destinatario, dentro de los dos (2) días hábiles, siguientes al recibo del objeto postal.



- 24.** Artículo 26 PARÁGRAFO 2. Los rangos de numeración de los códigos únicos numéricos, serán administrados y asignados a los proveedores por la Superintendencia de Industria y Comercio, de conformidad con los términos que dicha Entidad establezca:

### **Comentario**

Consideramos este un control innecesario cuando se repite, el índice de reclamación es excesivamente bajo. Además es burocrático toda vez que las empresas ya cuentan con un sistema de asignación de números para el manejo de estas solicitudes.

De tal manera que implicaría mayores gastos para los operadores y controles innecesarios. Recordemos que un usuario insatisfecho reclama, generalmente demanda, o, se queja ante los organismos competentes.

Por lo que resulta más conveniente tomar acciones sobre los problemas concretos en lugar de apropiarse de toda la información referente a trámites de indemnización que ya se encuentran regulados, y que se pagan.

Estos procedimientos implican un exceso además de papeles y de trámites que además de atentar contra el medio ambiente, no generan valor alguno a las empresas.

- 25.** Artículo 28. CONTENIDO DE LAS DECISIONES: Las decisiones proferidas por los Operadores postales en relación con las PQR y solicitudes de indemnización presentadas por los usuarios, deben contener como mínimo los siguientes aspectos: a. Resumen de los hechos en que se fundamenta la PQR o solicitud de indemnización. b. La descripción detallada de las acciones adelantadas por el operador para la verificación de los hechos. c. Los fundamentos jurídicos, técnicos y/o económicos de la decisión. d. Recursos que proceden contra la decisión. e. Forma y plazo para interposición de recursos:



## Comentario

Reiteramos que hay un exceso de tramitología innecesaria en este proceso. En la práctica si se va indemnizar al usuario se le notifica y se le paga.

- 26. Artículo 29. NOTIFICACIÓN DE LAS DECISIONES.** Las decisiones adoptadas por los operadores dentro del trámite de una PQR o solicitud de indemnización, serán notificadas de conformidad con lo dispuesto en los artículos 44 y 45 del Código Contencioso Administrativo. Los operadores postales podrán determinar mecanismos alternos de notificación, los cuales garanticen de manera efectiva el conocimiento de la decisión por parte del usuario. **Dicho mecanismo deberá ser autorizado por la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC-:**

## Comentario

Seguimos considerando que hay un exceso de tramitología y de procedimientos, sobretodo cuando en la práctica las cosas se solucionan satisfactoriamente. A la Superintendencia solo deberían llevarse las reclamaciones que no logran resolverse.

- 27. Artículo 34. SUMINISTRO Y RECUPERACIÓN DE LA INFORMACIÓN.** Los operadores postales deberán almacenar y mantener disponible para consulta de sus usuarios y de las autoridades de inspección, control y vigilancia las respuestas dadas a las PQR y solicitudes de indemnización, así como todos los documentos que utilicen para la prestación del servicio, por un lapso de tres (3) años contados desde la fecha de expedición de los mismos. Vencido el mencionado plazo estos documentos podrán ser destruidos siempre que por cualquier medio técnico adecuado se garantice su reproducción exacta:



### **Comentario**

Sugerimos que sean dos (2) años equivalentes al tiempo en que se almacenan las guías.

- 28. Artículo 35. CALIDAD EN LA 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:  
35.1. Los parámetros para disminuir los niveles de inconformidad en la atención a los usuarios, de acuerdo con lo que defina esta Comisión. 35.2. Las quejas más frecuentes presentados por sus usuarios, de acuerdo con los términos y tipología que para tales efectos defina esta Comisión:

### **Comentario**

Insistimos en lo expresado en el **Punto 10**, que no resulta conveniente para las empresas publicar estas metas e indicadores, cada usuario podría saber cuál es su nivel de cumplimiento, revisando el tracking de sus despachos.

- 29. Artículo 37. EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD. 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:

### **Comentario**

Insistimos en lo expresado en el Punto 23, esto es que el término debería ser de dos (2) días.

- 30. ARTÍCULO 37. EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD Y ARTÍCULO 38. INDEMNIZACIONES.**



## **Comentario**

De acuerdo a las disposiciones consagradas en los artículo 37 y 38 del proyecto de Resolución, vale resaltar, que éstas son las que igualmente se encuentran consagradas en el artículo 31 y 25 de la Ley 1369 de 2009, por lo cual consideramos importante, que por razones de practicidad en la información, la resolución sólo haga remisión a las disposiciones de ésta ley, y no transcribir lo dispuesto en ella.

**COLFECAR** con estas consideraciones desea aportar a los objetivos de competitividad en los servicios postales conforme lo establece la norma marco que los regula, y así mismo reitera su interés en continuar colaborando en el buen desarrollo de la función regulatoria y de concertación abierta por la CRC en procura de la competencia de este importante servicio.

Atentamente,

**JUAN CARLOS RODRÍGUEZ MUÑOZ**  
**Vicepresidente Ejecutivo**