

Resolución XXX

"Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales."

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales y en especial de las conferidas por la Ley 1369 de 2009, y

CONSIDERANDO

Que según lo establecido en el artículo 334 de la Constitución Política, el Estado intervendrá por mandato de la Ley, entre otros, en los servicios públicos, con el fin de conseguir el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, la distribución equitativa de las oportunidades y los beneficios del desarrollo.

Que de conformidad con lo previsto en el artículo 365 de la Constitución Política los servicios públicos al ser inherentes a la función social del Estado, deben ser prestados de manera eficiente a todos los habitantes del territorio nacional, razón por la cual le corresponde al Estado Colombiano la regulación, control y vigilancia de dichos servicios, en procura de garantizar el mejoramiento continuo relativo a su prestación y la satisfacción del interés social.

Que la Ley 1369 de 2009 establece el régimen general de prestación de los servicios postales y determina las competencias de las Entidades encargadas de la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios, incluidas las de la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC y la Superintendencia de Industria y Comercio.

Que en virtud de lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley 1369 de 2009, por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales, esta clase de servicios son considerados como servicios públicos en los términos del artículo 365 de la Constitución Política y su prestación está sometida a los principios de calidad, eficiencia y universalidad.

Que teniendo en cuenta lo anterior, el artículo 3 de la Ley 1369 de 2009 dispone que el Estado intervendrá en los servicios postales con el objetivo de asegurar su prestación eficiente, óptima y oportuna, garantizar el derecho a la información y a la inviolabilidad de la correspondencia, asegurar que las tarifas reflejen los niveles de calidad ofrecidos, estimular a los Operadores a incorporar los avances tecnológicos en la prestación del servicio, y sancionar las fallas en que incurran en la prestación del mismo.

Que el numeral 3 del artículo 20 de la Ley 1369 de 2009, prevé que la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC- es la entidad competente para expedir toda la regulación de carácter general y particular respecto del régimen de protección de los derechos de los usuarios de todos los servicios postales que se presten en el mercado, incluso aquella aplicable a la prestación del Servicio Postal Universal -SPU-

Que teniendo en cuenta el artículo 46 de la Ley 1369 citada, el mercado de los servicios postales se encuentra compuesto, por los concesionarios o licenciatarios de los servicios postales de servicios de correos y de mensajería especializada habilitados bajo el régimen de la Ley 80 de 1993 y el Decreto 229 de 1995 y, por los operadores de servicios postales habilitados que ofrecen al público en general los servicios postales de (i) correo, (ii) de pago y (iii) de mensajería expresa de conformidad con la Ley 1369 de 2009.

Que en el Título VI de la Ley 1369 de 2009 se establecen los derechos y los deberes de los usuarios de los servicios postales.

Que el numeral 6 del artículo 20 de la Ley 1369 de 2009 establece que la CRC deberá poner en conocimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC todas las conductas que constituyan una eventual infracción al régimen de protección a usuarios.

Que el artículo 21 de la Ley 1369 establece que la SIC es la autoridad competente para hacer cumplir las normas de protección al consumidor en materia de servicios postales.

Que el Decreto 3466 de 1982 consagra las normas generales de protección al consumidor, que a falta de norma especial, serán aplicables también a los servicios postales.

Que la Comisión de Regulación de Comunicaciones, publicó el XXXX la propuesta sobre el régimen de protección de los derechos de los usuarios de los servicios postales, sobre el cual se recibieron comentarios por parte de diferentes agentes hasta el XXXXX.

Que de acuerdo con lo previsto en el artículo 9° del Decreto 2696 de 2004, la propuesta sobre el régimen de protección a los usuarios de los servicios postales, ha surtido el proceso de publicidad respectivo, garantizando así la participación de todos los agentes del sector interesados en el mismo.

Que una vez finalizado el plazo definido por la CRC para recibir comentarios de los diferentes agentes del sector, se elaboró el documento que contiene las razones por las cuales se aceptan o rechazan los planteamientos expuestos, el cual fue puesto a consideración del Comité de Comisionados de la Entidad y, posteriormente, presentado a los miembros de la Sesión de Comisión el XXXXX.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

TÍTULO I

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1°. AMBITO DE APLICACIÓN. El presente régimen aplica a las relaciones surgidas entre los operadores y los usuarios de los servicios postales, en virtud del ofrecimiento y prestación de esta clase de servicios.

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.

CAPÍTULO II

ARTÍCULO 2º. PRINCIPIOS ORIENTADORES. El presente régimen se aplicará con estricta sujeción a los principios legalmente previstos en el artículo 24 de la Ley 1369 de 2009. Igualmente, se consideran principios orientadores de este régimen los siguientes:

2.1 FAVORABILIDAD DE LOS USUARIOS. Toda duda en la interpretación de las cláusulas contractuales dentro de la relación entre el operador y el usuario, cuando medie un contrato de adhesión, será decidida a favor de estos últimos, de manera que prevalezcan sus derechos.

2.2 SUMINISTRO DEL SERVICIO. Los operadores de servicios postales deben prestar los servicios en forma eficiente, óptima y oportuna, cumpliendo con las normas de calidad establecidas para los mismos, atendiendo los principios de igualdad y no discriminación, y de libre competencia.

2.3 LIBERTAD DE ELECCIÓN. La elección del operador de los servicios postales corresponde, sin perjuicio de los servicios que de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1369 de 2009 debe proveer de manera exclusiva al operador postal oficial o concesionario de correo, de manera exclusiva al usuario. Ni los operadores, ni persona alguna con poder de decisión, pueden oponer acuerdos de exclusividad, ni limitar, condicionar o suspender el derecho a la libre elección que le asiste a los usuarios de los servicios postales.

2.4 RECIPROCIDAD. Los usuarios y los operadores de los servicios postales, deben respetar los derechos y obligaciones que se derivan para cada una de las partes como consecuencia del contrato de prestación del servicio, con sujeción a las condiciones contractuales y de acuerdo con lo establecido en las Leyes y la regulación.

CAPÍTULO III

ARTÍCULO 3º. DEFINICIONES. Para efectos de la interpretación y aplicación de la presente resolución, y sin perjuicio de las definiciones consagradas en la Ley 1369 de 2009, se adoptan las siguientes definiciones:

- **Bases de datos:** Conjunto de datos personales de los usuarios de los operadores postales, almacenados sistemáticamente para su posterior uso. La información que en ellas se contiene debe manejarse confidencialmente por parte de los operadores de los servicios postales, tal como lo dispone la Ley 1266 de 2008, y solamente podrá ser requerida por autoridad judicial.

- **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.

- **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.
- **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.
- **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.
- **Prueba de entrega:** Documento expedido y diligenciado por los operadores de servicios postales, en el cual se hace constar la fecha, hora de entrega e identificación de quien recibe un objeto postal por parte del operador de servicios postales.
- **Petición, queja o reclamo, y recurso -PQR-:** Manifestación formulada por el usuario ante el operador de servicios postales, relacionado con la prestación del servicio y que contribuye al adecuado ejercicio de sus derechos.
- **Solicitud de indemnización:** Solicitud que hace el usuario para que el operador del servicio postal le reconozca el pago de las indemnizaciones consagradas en el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009.
- **Recurso de reposición:** Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión del operador, expresada ante éste para que aclare, modifique o revoque una decisión en el trámite de una petición o reclamación o de una solicitud de indemnización.
- **Recurso de apelación:** Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión del operador que se presenta ante este último, en subsidio y de manera simultánea al recurso de reposición, y en virtud del cual el operador y deberá remitirlo a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) para que ésta lo resuelva.
- **Usuario:** Persona natural o jurídica beneficiaria de la prestación de un servicio postal como remitente o destinatario.
- **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.
- **Solicitud de recuperación:** 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 que el objeto le sea devuelto. La recuperación generará el cobro de la tarifa respectiva.

- **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.

TÍTULO II

DISPOSICIONES GENERALES RELATIVAS A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

CAPÍTULO I

CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS POSTALES

ARTÍCULO 4. DEBER DE INFORMACIÓN. Previa celebración del contrato, y en todo momento durante su ejecución los operadores postales, suministrarán a los usuarios información clara, veraz, suficiente, precisa, completa, oportuna y gratuita, acerca de las características del servicio ofrecido, sus condiciones de prestación, haciendo referencia específica a su calidad y a las tarifas ofrecidas, con el fin de que los usuarios formen su consentimiento de manera libre y con todos los elementos necesarios para tomar la decisión de contratar los servicios ofrecidos por el operador postal.

Los operadores postales se abstendrán de hacer uso de marcas, leyendas y/o propaganda comercial que no correspondan a la realidad y que pueda llegar a inducir a error al usuario, en relación con el precio, las características, las propiedades, la calidad y/o idoneidad del servicio ofrecido.

El operador del servicio 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, en relación con los siguientes aspectos:

- 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.
- b. Parámetros y niveles de calidad del servicio, en término de cobertura, frecuencia y/o tiempos de entrega, entre otros.
- c. Tarifa total del servicio, incluyendo los impuestos, tasas, contribuciones o cualquier otro cargo que tenga lugar.
- 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.
- e. Lista de los objetos postales prohibidos, de conformidad con lo establecido en el artículo 22.3 de la presente resolución.
- f. Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales.
- g. Dirección y teléfono de las Oficinas de Atención al Usuario.
- h. Número de línea de atención gratuita al usuario y de la página web del operador
- i. Procedimiento y trámite de PQRs, así como de las solicitudes de indemnización.
- j. Las metas y mediciones de los indicadores de los procesos de atención al usuario.

- k. Condiciones y restricciones de todas las promociones y ofertas vigentes.
- l. Dirección, teléfono, correo electrónico y página *web* de la Superintendencia de Industria y Comercio.

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 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.

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.

ARTÍCULO 7. CLÁUSULAS 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.

ARTÍCULO 8. RÉGIMEN DE MODIFICACIONES. Los operadores de servicios postales, no pueden modificar, en forma unilateral, las condiciones previstas en el contrato. Tampoco pueden imponer ni cobrar servicios que no hayan sido previamente aceptados por el usuario.

La modificación en las tarifas de los servicios postales, entrarán a regir una vez sean debidamente informadas a los usuarios, de conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 4 de la presente resolución.

CAPÍTULO II

NORMAS RELATIVAS A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS POSTALES

ARTÍCULO 9. SEGURIDAD DE LA RED POSTAL E INVIOABILIDAD DE LOS ENVÍOS POSTALES. Los operadores postales deben garantizar la seguridad de la red postal con el fin de asegurar la inviolabilidad de los envíos postales de los usuarios, la información que curse a través de ella y los datos personales de los usuarios.

Salvo las excepciones previstas en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, los operadores postales no permitirán, ni por acción ni por omisión, la interceptación o violación de los envíos postales que curse por sus redes. Si la violación proviene de un tercero, y el operador tiene conocimiento de dicha violación, debe tomar de inmediato las medidas necesarias para que la conducta cese, e informar a las autoridades. Para ello, cada operador postal deberá implementar procesos formales de tratamiento de incidentes de seguridad de la información.

PARÁGRAFO: 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.

ARTÍCULO 10. INTERCEPTACIÓN DE LOS ENVÍOS 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.

ARTÍCULO 11. SEGURIDAD DE LOS DATOS E INFORMACIONES. Los proveedores de servicios postales, adoptarán mecanismos que garanticen el manejo confidencial, la integridad y disponibilidad de los datos de sus usuarios, los cuales sólo podrán ser requeridos por autoridad judicial, tal y como lo prevé el artículo 51 de la Ley 1369 de 2009.

Los datos suministrados por los usuarios para efectos de la adquisición de servicios o la atención de PQRs y/o solicitudes de indemnización no pueden ser usados por los proveedores de servicios postales para la elaboración de bases de datos con fines

comerciales o publicitarios, distintos a los directamente relacionados con los servicios ofrecidos por la empresa, salvo que medie autorización expresa y escrita del usuario.

Los datos personales de los usuarios, suministrados a los operadores postales para ser consignados en bases de datos, estarán protegidos de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008.

ARTÍCULO 12. PROMOCIONES Y OFERTAS. De conformidad con lo dispuesto en el Código de Comercio, los términos de las promociones y las ofertas obligan a quien las realiza. De no indicarse la fecha de la iniciación de la promoción u oferta, se entenderá que rige a partir del momento en que fue puesta en conocimiento de los potenciales usuarios.

La omisión de información relacionada con la fecha hasta la cual está vigente la promoción o de condiciones que dan término a su vigencia, hará que la promoción se entienda válida por tiempo indefinido hasta que se dé a conocer la revocatoria de la misma, por los mismos medios e intensidad con que se haya dado a conocer originalmente.

Sin perjuicio del cumplimiento de las normas especiales vigentes, las condiciones y restricciones de las promociones y ofertas publicitadas por los operadores de servicios postales, deben ser claramente identificables por los potenciales usuarios, independientemente del medio a través del cual se divulguen. Cuando el usuario acuda ante el operador para adquirir una promoción u oferta, este último deberá informarle sobre tales condiciones y restricciones, y almacenar el soporte del suministro de tal información, por lo menos por un término de seis (6) meses siguientes a la terminación del contrato, para consulta por parte del usuario. En todo caso, la empresa almacenará las evidencias de la publicidad efectuada sobre las condiciones y restricciones de las promociones y ofertas.

Las condiciones de las promociones y ofertas, informadas a los usuarios, a través de cualquiera de los mecanismos de atención dispuesto por el operador, lo vinculan jurídicamente. El operador no podrá excusarse en el error, para proceder al cobro de servicios y valores no informados al momento de la adquisición de la promoción u oferta por parte del usuario.

TÍTULO III

OBLIGACIONES Y DERECHOS

CAPÍTULO I

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

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.

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:

14.1 Pagar la tarifa del servicio postal contratado.

14.2 Someterse a las condiciones de prestación del servicio postal divulgadas amplia y expresamente por el operador de servicios postales, tal y como así lo prevé el artículo 4 de la presente resolución.

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:

1. Objetos cuyo transporte esté prohibido por la ley.
2. Objetos cuya importación o circulación esté prohibida en el país de destino.
3. Objetos que por su naturaleza o embalaje pongan en peligro a los empleados de los servicios postales o al público en general, o que puedan ensuciar o dañar otros objetos postales, o los equipos del operador.
4. Animales vivos.
5. El envío de papel moneda, títulos valores de cualquier tipo pagaderos al portador, platino, oro, plata, piedras preciosas, joyas y otros objetos de valor.
6. Los objetos cuyo tráfico sea constitutivo de un delito.
7. Los objetos que se determinen en convenios internacionales de los cuales Colombia sea signataria.

Las anteriores prohibiciones se aplicarán en consonancia con lo establecido en los reglamentos de la UPU y conforme a las excepciones allí propuestas.

14.4 Abstenerse de utilizar los servicios postales prestados por terceros que no se encuentren inscritos en el Registro de Operadores Postales.

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.

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.

CAPÍTULO II**OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES**

ARTÍCULO 16. OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES DE LOS SERVICIOS POSTALES. Sin perjuicio de las demás obligaciones contractuales y legales, y aquellas previstas en el artículo 4 del presente régimen, los operadores postales tendrán las siguientes obligaciones frente a los usuarios:

16.1 Suministrar información precisa y actualizada acerca de los servicios que presta, y en particular, de las condiciones de acceso, tarifas, cobertura, frecuencia, tiempo de entrega del objeto postal, niveles de calidad, y procedimiento para las PQRs y las solicitudes de indemnización.

16.2 Establecer, de manera clara, simple y gratuita, los procedimientos internos para el trámite de las PQRs, así como de las solicitudes de indemnización con sujeción a lo previsto en el artículo 32 de la Ley 1369 de 2009 y lo dispuesto en el presente régimen. Estos procedimientos deberán ser congruentes con las disposiciones relativas a las actuaciones administrativas, consagradas en el Título I del Código Contencioso Administrativo.

16.3 Prestar el Servicio Postal, sin discriminación alguna entre los usuarios que se encuentren en condiciones análogas.

16.4 Reparar a los usuarios en los casos de pérdida, expoliación o avería, de conformidad con el régimen de indemnizaciones consagrado en el artículo 38 del presente régimen en concordancia con lo previsto en el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009.

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

16.6 Prestar el servicio bajo el cumplimiento de las condiciones ofrecidas y las características inherentes o propias de cada servicio.

16.7 Prestar los servicios postales con calidad e idoneidad, de conformidad a las habilitaciones que los facultan para operar y con los requisitos y condiciones dispuestos en la presente resolución y demás normas técnicas vigentes.

16.8 Informar al usuario el tipo de embalaje requerido para el envío del objeto postal.

CAPÍTULO III DERECHOS DE LOS USUARIOS

ARTÍCULO 17. DERECHOS DE LOS USUARIOS. De conformidad con lo previsto en la Ley 1369, y sin perjuicio de lo dispuesto en el Decreto 3466 de 1982 y el ejercicio de las acciones judiciales pertinentes, los operadores postales deben asegurar a sus usuarios los siguientes derechos:

17. 1 El secreto e inviolabilidad de las comunicaciones postales.

17. 2 El respeto a la intimidad.

17. 3 La neutralidad y confidencialidad de los servicios postales.

17.4 La igualdad de trato a los usuarios de los Servicios Postales que estén en condiciones análogas.

17.5 La prestación del servicio libre de cualquier tipo de discriminación, especialmente derivadas de consideraciones políticas, religiosas, ideológicas, étnicas, etc.

17. 6 La amplia divulgación de las condiciones de prestación de los servicios postales, en especial las que se refieren a cobertura, frecuencia, tiempo de entrega, tarifas y trámite de las peticiones y reclamaciones.

17. 7 La indemnización por pérdida, expoliación o avería de los objetos postales.

17. 8 La devolución al remitente de los objetos postales que no hayan sido entregados al destinatario, la modificación de la dirección para una nueva remisión, y la recuperación del envío mediante el pago de las tarifas correspondientes, siempre que las condiciones en relación con la cobertura fijadas por el Operador Postal para la prestación del servicio lo permitan.

17.9 La prestación permanente de los servicios postales.

17.10 La prestación del servicio contratado de conformidad con las condiciones ofrecidas.

17.11 La identificación en el envío, de todos los operadores postales que van a intervenir en la prestación del servicio postal solicitado por el usuario.

ARTÍCULO 18. DERECHOS DE LOS USUARIOS REMITENTES. De conformidad con lo previsto en la Ley 1369, y sin perjuicio de lo dispuesto en el Decreto 3466 de 1982 y el ejercicio de las acciones judiciales pertinentes y de las acciones derivadas del ejercicio de sus derechos fundamentales, los operadores postales deben asegurar a sus usuarios remitentes los siguientes derechos:

18.1 La propiedad sobre los objetos postales, hasta tanto no sean entregados al usuario destinatario.

18.2 Obtener la devolución o recuperación de los envíos que no hayan sido entregados a los usuarios destinatarios.

18.3 Solicitar la reexpedición de sus envíos a distinto lugar del inicialmente indicado, previo el pago de la tarifa que genera la reexpedición.

18.4 Solicitar la las indemnizaciones a que se refiere el artículo 38 del presente régimen, en los casos de avería, expoliación y pérdida, en concordancia con lo previsto en el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009.

18.5 Solicitar al operador la reparación de los perjuicios que se generen con ocasión del incumplimiento de las normas de calidad, previstas en la normativa aplicable y en los respectivos títulos habilitantes y contratos de concesión.

ARTÍCULO 19. REEXPEDICIÓN Y RECUPERACIÓN DE LOS ENVÍOS: En la solicitud de recuperación o reexpedición de los envíos, la cual debe hacerse por escrito, que efectúe el usuario remitente se deberá, en la medida de lo posible, describir las características externas de la cubierta del envío y se indicará el identificador alfanumérico único asignado por el operador al objeto postal, cuando ello aplique.

Tan pronto como el usuario presente la solicitud de recuperación o reexpedición del envío postal, el operador deberá informarle la tarifa a pagar con ocasión de este servicio, tarifa que en todo caso debe observar los mismos parámetros tenidos en cuenta en la fijación del precio del servicio regular, de manera tal que el usuario pueda tomar la decisión desistir o no de tal solicitud.

Cuando se trate de reexpediciones internacionales se deberán tener en cuenta las disposiciones aduaneras.

ARTÍCULO 20. DERECHOS DE LOS USUARIOS DESTINATARIOS. De conformidad con lo previsto en la Ley 1369, y sin perjuicio de lo dispuesto en el Decreto 3466 de 1982 y el ejercicio de las acciones judiciales pertinentes y de las acciones derivadas del ejercicio de sus derechos fundamentales, los operadores postales deben asegurar a sus usuarios destinatarios los siguientes derechos:

20.1 Recibir los objetos postales enviados por el remitente, con el cumplimiento de todas las condiciones del servicio divulgadas por el Operador Postal.

20.2 Obtener información acerca de los envíos impuestos a su nombre.

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

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.

20.5 Percibir las indemnizaciones a que tiene derecho de usuario remitente, siempre y cuando éste le ceda ese derecho.

20.6 Los contemplados en los acuerdos y convenios internacionales vigentes ratificados por Colombia.

TITULO IV

ATENCIÓN AL USUARIO, PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN

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.

Pos 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.

ARTÍCULO 22. SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN. 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.

ARTÍCULO 23. FORMA DE PRESENTACIÓN. Cuando se presenten PQR y solicitudes de indemnización en forma verbal, se requerirá únicamente informar al operador postal el nombre completo del peticionario y el motivo de su presentación. A su vez, el operador se encuentra facultado para resolver éstas verbalmente, entregando al usuario una constancia de su presentación.

La respuesta por parte del operador, puede darse en el momento mismo de la presentación, o con posterioridad en caso de requerirse la práctica de pruebas para esclarecer los hechos, atendiendo los términos establecidos por ley.

En caso de ser presentadas las PQR o solicitudes de indemnización, de forma escrita, el usuario, sin perjuicio del derecho que le asiste de presentarlas en cualquier forma, puede diligenciar el formato de presentación de las mismas, según corresponda, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 21 y 22 de la presente resolución.

El operador deberá entregar al usuario, por cualquier medio idóneo constancia de la presentación de la PQR o solicitud de indemnización, y un código único numérico asignado por la empresa, esto sin importar si la presentación se surtió de forma verbal o escrita. En caso de ser escrita se hará constar adicionalmente la fecha de radicación.

ARTÍCULO 24. FORMALIDADES. Con el fin de garantizar el derecho de los usuarios a presentar PQR y solicitudes de indemnización, los operadores de los servicios postales observarán las siguientes formalidades:

24.1 Las PQR y solicitudes de indemnización serán tramitadas de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.

24.2 Los operadores deben informar a los usuarios, sobre su derecho a presentar PQR y solicitudes de indemnización, a través de su página *web*, su línea telefónica, y en todos sus puntos de atención, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 4 de la presente resolución.

24.3 Cuando el operador decida una PQR o solicitud de indemnización presentada por un usuario, deberá informar a este último los recursos que proceden contra dicha decisión, los plazos para interponerlos y la autoridad ante la cual pueden presentarse.

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.

ARTÍCULO 26. REGISTRO DE PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN. Los operadores 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 el operador dio respuesta y un resumen de dicha respuesta.

PARÁGRAFO 1. Los operadores deben entregar al usuario, por cualquier medio idóneo, un Código Único Numérico –CUN- que identifique la PQR o solicitud de indemnización presentada el cual deberá mantenerse durante todo el trámite, incluido el trámite del recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio. En el caso de PQRs presentadas por escrito, el operador deberá entregar adicionalmente una constancia que incluya la fecha de radicación.

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.

ARTÍCULO 27. SEGUIMIENTO DE PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN.

Los usuarios que hayan presentado PQR o solicitudes de indemnización, tienen derecho a consultar y obtener información precisa, en cualquier momento, acerca del estado del trámite de las mismas, mediante la utilización del Código Único Numérico suministrado por el operador al momento de la presentación de la acción. Los operadores deben establecer mecanismos que permitan dicha consulta, haciendo uso, de su página web y de la línea gratuita de atención al usuario.

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.

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-.

Las notificaciones personales se surtirán en la misma oficina donde se presentó la PQR o la solicitud de indemnización. En caso de haber sido formulada verbalmente, y el operador requiera dar respuesta por escrito, se hará en la oficina de atención al usuario más cercana a la dirección suministrada por el usuario para dicho efecto.

ARTÍCULO 30. TÉRMINO PARA RESPONDER LAS PQR Y LAS SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN. Los operadores deberán resolver la PQR o solicitud de indemnización presentada, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo. Este término podrá ampliarse si hay lugar a la práctica de pruebas, situación que deberá ser informada al usuario, de conformidad con lo establecido en el C.C.A.

ARTÍCULO 31. RECURSOS: La interposición de recursos se regirá por las siguientes reglas:

31.1 Recurso de reposición. El recurso de reposición deberá interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que se surta la notificación de la decisión al usuario, ante el mismo funcionario que haya proferido la decisión. Dicho recurso será radicado en la Oficina de Atención al Usuario o mediante cualquier medio tecnológico dispuesto por el operador para el efecto.

Cualquier manifestación de inconformidad respecto de la decisión proferida por el operador, dentro del término y en las condiciones mencionadas previamente, será atendida y tramitada como recurso de reposición.

31.2 Recurso de apelación. Al momento de la interposición del recurso de reposición por parte del usuario, el operador deberá informarle siempre en forma expresa y verificable el derecho que tiene a interponer el recurso de apelación, en virtud del cual, en caso que la respuesta del operador al recurso de reposición sea desfavorable a sus solicitudes, el operador remitirá dicho recurso de apelación de manera automática a la Superintendencia de Industria y Comercio para que ésta resuelva dicho recurso.

En la presentación de los recursos se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

a) Cuando el recurso sea formulado por escrito, esto es, a través de medio impreso o electrónico, según la elección del usuario, el operador le entregará dicha información a través de documento escrito e impreso en cuyo formato se incluirán casillas que le permitan escoger entre la interposición o no del recurso de apelación, documento que una vez diligenciado por el usuario, debe ser anexado por el operador al escrito de reposición.

b) Cuando el recurso sea formulado de manera verbal, la información antes señalada y la opción de escoger entre la interposición o no del recurso de apelación, deberá entregarse por el mismo medio y el operador almacenará evidencia de la respuesta del usuario por un término de por lo menos doce (12) meses.

ARTÍCULO 32. OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO: Los operadores postales deben disponer de Oficinas de Atención al Usuario en los diferentes municipios en que presten sus servicios o de mecanismos tecnológicos idóneos que permitan recibir, atender, tramitar y responder las PQR y solicitudes de indemnización presentadas por sus usuarios. Para tal fin, los operadores de servicios postales, deben informar a los usuarios la existencia de dichos medios de atención, los cuales podrán en todo caso, prestarse mediante, por ejemplo, convenios con sus distribuidores comerciales o con otros operadores postales, puntos virtuales de atención o cualquier otro medio idóneo.

ARTÍCULO 33. LÍNEA GRATUITA DE ATENCIÓN AL USUARIO: Para la presentación de PQR y solicitudes de indemnización, a través del número telefónico gratuito de atención al cliente, se debe programar la primera opción del menú. La información suministrada a través de dicho mecanismo, hace responsable por lo allí manifestado al operador.

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.

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.

PARÁGRAFO 1. 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 incumplimiento de dichas instrucciones se considerará una violación al régimen postal y acarreará las sanciones contempladas por la ley.

PARÁGRAFO 2. La información indicada en el presente artículo, debe ser medida trimestralmente y debe contener las metas propuestas para el período siguiente, con el fin de lograr un continuo mejoramiento del nivel de dichos indicadores.

TÍTULO V RÉGIMEN INDEMNIZATORIO

ARTÍCULO 36. RESPONSABILIDAD DEL OPERADOR. Los envíos postales una vez recibidos por el Operador Postal y en tanto no lleguen al destinatario, serán responsabilidad del Operador Postal, quien responderá por el incumplimiento en las condiciones de la prestación del servicio postal o por la pérdida, expoliación o avería del objeto postal mientras no sea entregado al usuario destinatario o devuelto al remitente, según sea el caso.

ARTÍCULO 37. EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD. Los Operadores Postales no serán responsables por el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio postal o por la pérdida, expoliación o avería de los objetos postales en los siguientes casos:

37.1 Cuando el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio postal o la pérdida, expoliación o avería del objeto postal se deba a fuerza mayor o caso fortuito, siempre que el operador pueda demostrar la ocurrencia de dichos fenómenos.

37.2 Cuando el objeto postal haya sido incautado o decomisado de conformidad con los procedimientos establecidos en la ley.

37.3 Cuando haya imprecisión en la información suministrada por el usuario remitente en relación con el contenido del objeto postal y dicha situación se pueda demostrar con los registros de envío que tramita el Operador, siempre y cuando la imprecisión se relacione con el incumplimiento alegado.

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.

ARTÍCULO 38. INDEMNIZACIONES. Sin perjuicio de las acciones judiciales pertinentes, y de las garantías que las partes hayan contratado, los operadores de los servicios postales, de conformidad con lo previsto en el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009, pagarán a los usuarios remitentes las siguientes indemnizaciones:

38.1 Servicio de correspondencia nacional e internacional no prioritario: No habrá lugar a indemnización.

38.2 Servicio de correo internacional: La indemnización por concepto de pérdida, expoliación o avería será la que se determine en el contexto de la UPU.

38.3 Servicios postales de pago nacionales: Ante la pérdida o la falta de entrega al destinatario, la indemnización será el doble de la tarifa que haya pagado el usuario más el valor del giro.

38.4 Servicios postales de pago internacionales: ante la pérdida o la falta de entrega al destinatario, la indemnización será la que se determine en el contexto de la UPU.

38.5 Servicio de correo prioritario: la indemnización por concepto de pérdida, expoliación o avería será cinco (5) veces el valor de la tarifa que haya pagado el usuario.

38.6 Envío con valor declarado: la indemnización por concepto de pérdida, expoliación o avería será cinco (5) veces el valor de la tarifa que haya pagado el usuario.

38.7 Servicio de mensajería expresa nacional: la indemnización por concepto de pérdida, expoliación o avería será cinco (5) veces el valor de la tarifa que haya pagado el usuario, hasta un máximo de un (1) salario mínimo mensual legal vigente, más el valor asegurado del envío.

38.8 Servicio de mensajería expresa en conexión con el exterior: la indemnización por concepto de pérdida, expoliación o avería será cinco (5) veces el valor de la tarifa que haya pagado el usuario, hasta un máximo de dos (2) salarios mínimos mensuales legales vigentes, más el valor asegurado del envío.

ARTÍCULO 39. DEVOLUCIÓN DE LA INDEMNIZACIÓN. Cuando el objeto extraviado por un Operador Postal es encontrado, el operador contactará al usuario que haya recibido la indemnización con el fin de comunicarle tal situación. El usuario indemnizado tendrá la opción de recuperar el objeto, a cambio de la devolución del dinero recibido por la indemnización. Si éste se niega, el operador seguirá el procedimiento establecido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para los objetos declarados en rezago.

TÍTULO VI DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 40. PROHIBICIÓN DE LIMITACIÓN A LA APLICACIÓN DEL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE USUARIOS. En ningún evento y bajo ninguna circunstancia, ni los operadores postales ni los usuarios, pueden limitar la aplicación o el cumplimiento de las disposiciones previstas en las leyes aplicables y las previstas en la presente resolución. Las limitaciones no serán oponibles a los usuarios.

ARTÍCULO 41. SANCIONES. El incumplimiento de lo establecido en el presente régimen se considerará una violación al régimen de los servicios postales y acarreará las sanciones contempladas por la Ley, las cuales deberán ser impuestas por la Superintendencia de Industria y Comercio en ejercicio de su competencia de protección de los derechos de los usuarios de los servicios postales y por Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en los eventos relacionados con la violación al régimen de los servicios postales, según corresponda.

ARTÍCULO 42. TRANSITORIO. Los operadores que presten servicios postales habilitados con el régimen anterior de conformidad con lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 1369 de 2009, deberán dar pleno cumplimiento a lo dispuesto en el presente régimen hasta el término de duración y/o vigencia de sus concesiones y licencias.

Parágrafo: Los operadores a los que hace referencia el presente artículo deberán tener en cuenta al momento de aplicar el régimen indemnizatorio las disposiciones de la presente resolución de la siguiente manera:

- a. Los servicios de correo nacional e internacional no registrado aplicarán el artículo 38.1
- b. Los servicios de envío de correo internacional registrado aplicarán lo dispuesto en el artículo 38.2
- c. Los servicios financieros de correo nacional aplicarán el artículo 38.3,
- d. Los servicios especiales del correo nacional registrado aplicarán el artículo 38.5,
- e. Los servicios especiales de correo nacional asegurado aplicarán el artículo 38.6,
- f. Los servicios de correo expreso y mensajería especializada nacional aplicarán el artículo 38.7 y,
- g. El servicio de mensajería especializada con conexión con el exterior aplicará lo dispuesto en el artículo 38.8.

ARTÍCULO 43. VIGENCIA Y DEROGATORIAS. La presente resolución rige a partir de su publicación en el Diario Oficial.