

CRC

Respuestas a comentarios
propuesta de régimen de
protección de los derechos de
los usuarios de los servicios
postales.

Regulación Postal

Fecha: Abril de 2011



Libertad y Orden

TABLA DE CONTENIDO

I.	Consideraciones Generales	5
II.	Ámbito de aplicación.....	9
III.	Artículo 2. Principios Orientadores	11
IV.	Artículo 3. Definiciones.....	13
A.	Prueba de admisión y prueba de entrega.	13
B.	Contrato de prestación de servicio postal.....	15
C.	Objetos Postales Prohibidos.....	16
D.	Forma del contrato	17
E.	Recurso de reposición y recurso de apelación.....	17
E.	Rastreo	18
F.	Solicitud de reexpedición	18
G.	Definición solicitada por FENALCO	19
V.	Artículo 4. Deber de Información	19
	Literal d	19
	Literales e y f.	20
	Literal h	21
	Inciso 3 artículo 4	22
	Parágrafo del artículo 4, artículos 6 y 8	22
VI.	Artículo 5. Línea Gratuita.....	23
VII.	Artículo 6. Contenido del contrato.....	24
	Literales h y j	24
VIII.	Artículo 7. Cláusulas prohibidas	25
IX.	Artículo 10. Interceptación de los envíos postales	25
X.	Artículo 12. Promociones y ofertas	27
XI.	Artículo 13. Obligaciones generales de los usuarios.....	28
XII.	Artículo 14. Obligaciones especiales para los usuarios remitentes	30
XIII.	Artículo 15. Tratamiento de los objetos postales prohibidos.....	32
XIV.	Artículo 16. Obligaciones de los operadores de los servicios postales	34
XV.	Artículo 17. Derechos de los usuarios.....	36
XVI.	Artículo 18. Derechos de los usuarios remitentes.	37

XVII.	Artículo 20. Derechos de los usuarios destinatarios.....	38
XVIII.	Artículo 21. PQR.....	39
XIX.	Artículo 22 Solicitudes de indemnización.....	41
XX.	Artículo 23. Forma de presentación.....	43
XXI.	Artículo 24. Formalidades.....	45
XXII.	Artículo 25. Término para presentar las PQR y solicitudes de indemnización.....	45
XXIII.	Artículo 26. Registro de PQR y solicitudes de indemnización.....	47
XXIV.	Artículo 29. Notificación de las decisiones.....	48
XXV.	Artículo 30. Término para responder las PQR y solicitudes de indemnización.....	49
XXVI.	Artículo 31. Recursos.....	50
XXVII.	Artículo 32. Oficinas de Atención al Usuario.....	50
XXVIII.	Artículo 33. Línea Gratuita de Atención al Usuario.....	51
XXIX.	Artículo 35. Calidad en la atención al usuario.....	51
XXX.	Artículo 37. Exoneración de Responsabilidad.....	52
XXXI.	Artículo 38 Indemnizaciones.....	53
XXXII.	Artículo 42. Transitorio.....	53
XXXIII.	OTROS TEMAS.....	54

Respuesta a comentarios propuesta de régimen de protección de los derechos de los usuarios de los servicios postales

Este documento presenta al sector las respuestas a los comentarios efectuados al proyecto de resolución “*Régimen de protección de los derechos de los usuarios de los servicios postales en Colombia*” y su respectivo documento de análisis, los cuales fueron publicados para comentarios, observaciones y propuestas del sector del 30 de noviembre al 17 de diciembre de 2010.

Cabe precisar que, de conformidad con lo previsto en la agenda regulatoria de la CRC para el año 2010, es claro que este régimen está orientado al establecimiento de un marco regulatorio aplicable a las relaciones jurídicas surgidas entre los usuarios de los servicios postales y los diferentes operadores de esta clase de servicios, en virtud del ofrecimiento y prestación de los mismos, sin perjuicio de lo dispuesto sobre el particular en los Convenios de la Unión Postal Universal –UPU-.

Ahora bien, con el fin de contestar la totalidad de las observaciones recibidas por los diferentes agentes del sector es preciso relacionar los operadores, entidades, gremios, usuarios, etc. que allegaron comentarios sobre el particular:

Comentarios remitidos por el sector
SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. TELEFÓNICA COLOMBIA S.A. COMCEL S.A. EDATEL S.A. E.S.P. ETB S.A. E.S.P. TELMEX COLOMBIA S.A. FENALCO KING SALOMON SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO LISANDRO RODRÍGUEZ ALBARRACÍN

En forma adicional, debe precisarse que esta Comisión recibió comentarios sobre la propuesta regulatoria publicada por parte de la empresa EFECTY y de los gremios COLFECAR y CLADEC. No obstante, dado que los mismos fueron recibidos por fuera de los plazos definidos en el proceso, no se da respuesta a los mismos dentro del presente documento.

Finalmente, y con el fin de presentar un escrito de mejor comprensión, se presentan los resúmenes de cada uno de los comentarios allegados, los cuales serán contestados por esta Comisión empezando por las consideraciones generales planteadas en ellos, para luego abordar los comentarios formulados a cada uno de los artículos propuestos. De cualquier manera, los interesados podrán consultar los textos completos de cada documento de comentarios a través de la página *web* de la CRC.

I. Consideraciones Generales

Duplicidad de regímenes tendientes a la protección de los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones

1. TELEFÓNICA

Antes que nada queremos reiterar nuestro comentario presentado en relación con la propuesta regulatoria “Por la cual se establece el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones”, en el sentido que llama la atención que la CRC presente dicha propuesta normativa ampliando la regulación de la protección de los derechos de los usuarios de los servicios de Telecomunicaciones, a los de Comunicaciones, pero también decida adelantar por aparte un proyecto regulatorio para la protección de los derechos de los usuarios de servicios postales, cuando precisamente estos últimos, hacen parte de los servicios de comunicaciones.

En este punto, no se pretende desconocer la facultad que la ley 1369 de 2009, especial de los servicios postales, le otorgó a esa Comisión, pero bien vale la pena destacar que precisamente una de las reformas institucionales de la ley de TIC fue recoger las funciones regulatorias de los servicios de comunicaciones (Telecomunicaciones y servicios postales) en una sola autoridad encargada de expedir una regulación homogénea para todos los servicios de comunicaciones, lo cual se ve reflejado en diversas normas de la ley 1341 como los artículos 21, 22 y para este tema especial de usuarios, se ve reflejado ese propósito en la facultad otorgada en el artículo 53.

Más allá de este comentario, el cual puede superarse, bien sea modificando ambos proyectos para evitar confusiones, o efectivamente expidiendo un Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, que incluya las particularidades del régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios postales, a continuación presentamos nuestros comentarios en relación con los documentos mencionados en el asunto de la presente comunicación.

CRC/ Con respecto a lo manifestado por **TELEFÓNICA**, es preciso aclarar que la CRC no desconoce que los servicios postales son servicios de comunicaciones y mucho menos su competencia para expedir el régimen de protección al usuario para tales servicios, de conformidad con el Artículo 53 de la Ley 1341 de 2009.

No obstante, la Ley 1369 de 2009 reviste un carácter especial y particular con respecto al régimen de los servicios postales y de manera específica otorgó unas facultades regulatorias a cargo de la CRC, dentro de las cuales se encuentra la de expedir el régimen de protección al usuario de los servicios postales.

Es así como la presente propuesta regulatoria está encaminada a desarrollar el mandato legal establecido en el numeral 3 del Artículo 20 de la Ley 1369 de 2009 conferido a la CRC de manera específica, el cual difiere de aquél que se pretende desarrollar en la propuesta regulatoria de revisión integral del régimen de protección de los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones.

En efecto, el ámbito de aplicación propuesto en el proyecto regulatorio antes citado establece lo siguiente:

ARTÍCULO 1. ÁMBITO DE APLICACIÓN. *El presente régimen aplica a las relaciones surgidas en virtud del ofrecimiento y prestación de los servicios de comunicaciones y a las demás generadas en cumplimiento de la regulación vigente, entre los usuarios y los proveedores de servicios de comunicaciones del Estado, salvo los servicios de televisión consagrados en la Ley 182 de de 1995 y sus modificaciones, los servicios de ayuda y especiales, los de radiodifusión sonora de que trata la Ley 1341 de 2009, y los servicios postales previstos por la Ley 1369 de 2009.” (NFT)*

En este sentido, si bien es cierto que la prestación de esta clase de servicios comparte elementos comunes, debido al carácter especial de los servicios postales existen plenas diferencias que demandan un régimen especial orientado a la protección de los derechos de los usuarios de esta clase de servicios que atienda todas sus particularidades, dentro de las cuales se destacan entre otros (i) la clasificación de los servicios postales, (ii) los regímenes tanto de indemnizaciones en favor de los usuarios como de responsabilidad en cabeza de estos últimos y de los operadores postales, (iii) el procedimiento para el trámite de PQRs y solicitudes de indemnizaciones, los cuales fueron aspectos introducidos por la Ley 1369 de 2009, de tal forma que esta Entidad no considera conveniente que el régimen de protección de los usuarios de esta clase de servicios sea un apéndice del régimen general de los usuarios de los servicios de comunicaciones tal como se propone en el comentario.

2. TELMEX

Manifiesta que en tanto 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”*, en el cual 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 con todos los requisitos que se establecen en el mencionado régimen con la finalidad que no se generen asimetrías regulatorias o múltiples regímenes.

De otro lado, expresa que 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, solicita a la CRC tener en cuenta dentro del presente proyecto regulatorio dichos conceptos, toda vez que en algunos aspectos del proyecto se refiere solamente a mensajería expresa.

CRC/ Con respecto a lo manifestado por **TELMEX**, es preciso aclarar que la CRC no desconoce que los servicios postales son servicios de comunicaciones y mucho menos su competencia para expedir el régimen de protección al usuario para tales servicios de conformidad con el Artículo 53 de la Ley 1341 de 2009.

No obstante lo antes expuesto, la Ley 1369 de 2009 reviste un carácter especial y particular con respecto al régimen de los servicios postales y de manera específica otorgó unas facultades regulatorias a cargo de la CRC, dentro de las cuales se encuentra la de expedir el régimen de protección al usuario de los servicios postales. En este sentido, se reitera lo manifestado en la respuesta al comentario No. 1 de **TELEFONICA**, sobre el particular.

De otro lado, respecto del concepto emitido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, como Entidad competente en materia de habilitación postal y de fijación de las políticas para el sector postal en el país, debe decirse que esta Comisión, con el fin de dar mayor claridad respecto del alcance del ámbito de aplicación previsto en la propuesta regulatoria, adicionará un párrafo al artículo 1 del proyecto de resolución, en el sentido que los operadores que presten servicios postales habilitados con el régimen anterior a la expedición de la Ley 1369 de 2009, deberán dar cumplimiento a lo dispuesto en la resolución en cuestión.

En consecuencia, la propuesta regulatoria tiene en cuenta de manera general el régimen transitorio de la Ley 1369 de 2009 y especialmente la coexistencia de dos tipos de servicios a los cuales está dirigida la regulación.

3. KING SALOMON

Solicita a la CRC no hacer mención de la mensajería especializada, pues la misma quedó derogada por la Ley 1369 de 2009, en tanto se reconoce su existencia en las consideraciones del proyecto de resolución y en el artículo 42, entre otros.

CRC/ Las competencias regulatorias de la CRC están circunscritas a un mercado postal, con el propósito de promover la libre competencia, de manera que los usuarios se beneficien de servicios eficientes y abarcan todo un mercado compuesto por una parte, por los concesionarios o licenciarios 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, de otra parte, por operadores de servicios postales habilitados que ofrecen al público en general los servicios postales de correo, de pago y de mensajería expresa de conformidad con la Ley 1369 de 2009.

Es decir, la CRC tiene facultades regulatorias sobre un mercado postal, compuesto en virtud del régimen transitorio de la Ley 1369 de 2009, entre otros, por Operadores Postales de Mensajería Especializada y Mensajería Expresa y, por lo tanto, el régimen de protección de usuarios de servicios postales no puede desconocer tal transición, así las cosas la regulación debe estar dirigida a ambos tipos de operadores, con el fin de no generar asimetrías ni desigualdades de ninguna índole que vaya en desmedro de los derechos de los usuarios.

Si bien es cierto que la Ley 1369 de 2009 derogó expresamente el fundamento legal y reglamentario que definía el servicio postal de mensajería especializada, también es cierto que el legislador estableció un transitorio en su Artículo 46, de tal suerte que las empresas que presten servicios postales a la entrada en vigencia de la citada ley, podrán mantener sus licencias y concesiones hasta por el término de las mismas bajo la normatividad vigente en el momento de su expedición, en consecuencia esta Comisión no puede dejar de lado a los operadores postales de mensajería especializada hasta tanto no se presente el vencimiento de sus respectivos títulos habilitantes.

Al respecto, el Concepto No.001502, Registro 416228 del 19 de octubre de 2010 de la Oficina Asesora Jurídica del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones señaló que:

“En este orden de ideas es forzoso concluir que la regulación y por tanto las resoluciones de carácter general así como particular que emita la Comisión de Regulación de Comunicaciones, son de obligatorio cumplimiento para todos los operadores postales a los que vaya dirigida, sin importar que se encuentren en el régimen de transición o se hayan acogido a la nueva Ley (...)” (NFT)

4. LISANDRO RODRIGUEZ ALBARRACIN

Como ciudadano colombiano y miembro de la familia de empresas de mensajería comedidamente me permito copiar el texto correspondiente al Artículo 50 de la Ley 1369 de Diciembre del 2.009: "*Artículo 50. Derogatorias. La presente Ley deroga todas las disposiciones que le sean contrarias y en particular el artículo 37 de la Ley 80 de 1993, artículo 3 de la Ley 46 de 1904, el decreto 229 de 1995 y el decreto 275 de 2000.*" (Subrayado y la Negrilla fuera del texto original).

Ahora bien, cómo es posible que aún estemos hablando de la Ley 80 y el Decreto 229 cuando algunas de sus partes o la totalidad de ellos según la Ley 1369 ya no existen.

Qué se necesita para dejar en claro que a partir de la puesta en vigencia de la Ley 1369 queda en firme la Mensajería Expresa y la Especializada solo existe para aquellas empresas que no se les haya vencido la actual licencia, pero una vez terminado este plazo, pasan a ser Expresa, haciendo énfasis en que es un solo servicio.

CRC/ Acorde con la respuesta anterior, se reitera, una vez más, que las competencias regulatorias de la CRC están circunscritas a un mercado postal, con el propósito de promover la libre competencia, de manera que los usuarios se beneficien de servicios eficientes y abarcan todo un mercado compuesto por una parte, 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, de otra parte, por operadores de servicios postales habilitados que ofrecen al público en general los servicios postales de correo, de pago y de mensajería expresa de conformidad con la Ley 1369 de 2009.

Así las cosas, es claro que esta Comisión tiene plenas facultades regulatorias sobre un mercado postal, compuesto en virtud del régimen de habilitación general y del régimen transitorio, ambos contemplados en la Ley 1369 de 2009, por Operadores Postales de Mensajería Especializada y Mensajería Expresa, entre otros, y por lo tanto el régimen de protección de usuarios de servicios postales no puede desconocer tal transición. Así las cosas, la regulación puede estar dirigida a ambos tipos de operadores, con el fin de no generar asimetrías ni desigualdades de ninguna índole que vaya en desmedro de los derechos de los usuarios.

Si bien es cierto, como se anota en el comentario, que la Ley 1369 de 2009 derogó expresamente el fundamento legal y reglamentario que definía el servicio postal de mensajería especializada, también lo es que el legislador estableció un régimen transitorio en el Artículo 46, de tal suerte que las empresas que presten servicios postales a la entrada en vigencia de la citada Ley, podrán mantener sus licencias y concesiones hasta por el término de las mismas bajo la normatividad vigente en el momento de su expedición, en consecuencia esta Entidad no puede desconocer la existencia de los operadores postales de mensajería especializada hasta tanto no se presente el vencimiento de sus respectivos títulos habilitantes.

Sobre el particular, debe tenerse en cuenta el Concepto No.001502, Registro 416228 del 19 de octubre de 2010 de la Oficina Asesora Jurídica del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, reseñado en la respuesta al comentario 1 del presente documento, entidad competente en materia de habilitación postal y de fijación de las políticas para el sector postal en el país.

II. Ámbito de aplicación

5. EDATEL

Cuestiona si por virtud de este párrafo todas las condiciones técnicas, económicas y jurídicas que rodean la prestación de los servicios postales son susceptibles de ser libremente negociadas entre las partes siempre que queden formalizadas en un contrato, y si por vía de dicha formalización pueden las partes abstraerse de la aplicación de las normas que rigen la materia con carácter general para regularse por las normas de carácter particular libremente decididas entre las partes y plasmadas en el contrato de prestación de servicios postales. Ejemplo: Pacto expreso entre las partes, plasmado en el contrato de prestación de servicios postales, respecto de la inaplicación de la tarifa piso para servicios de mensajería expresa, señalado en la Resolución 2567 de 2010.

CRC/ Frente a lo expuesto por **EDATEL** es preciso indicar que, como claramente lo prevé el párrafo objeto de su comentario, cuando las partes han decidido de mutuo acuerdo negociar las condiciones que han de regir el contrato de prestación de servicios postales, es este régimen el que se torna inaplicable, más no las demás disposiciones tanto legales como regulatorias aplicables, sin excepción alguna, al sector postal.

En este orden de ideas, debe decirse que el régimen propuesto tiene con fin inmediato lograr la protección efectiva de los derechos de aquellos usuarios de los servicios públicos postales que carecen de la fuerza de negociación suficiente para pactar las condiciones en que se suministrará el servicio, al imponer, con expresa sujeción a lo previsto en la Ley y la regulación, una serie de reglas que deben ser observadas por todos los agentes que integran el sector, las cuales pueden no ser aplicadas en aquellos casos en que exista un equilibrio entre el operador y el usuario que les permita discutir y acordar de mutuo acuerdo las condiciones en se suministrará el servicio postal requerido, evento en el cual éstos pueden prescindir de lo previsto en los contratos de adhesión previamente diseñados por los operadores, sin que ello signifique un desconocimiento de lo previsto en la Ley y la regulación.

Ahora bien, sin desconocer lo dicho en los párrafos que preceden y con el fin de dar mayor claridad respecto del alcance del ámbito de aplicación previsto en la propuesta regulatoria, es preciso indicar que este régimen debe ser observado por todos los operadores de los servicios postales que actualmente conforman el mercado postal, razón por la cual, como se dijo en la respuesta dada al comentario número 2 del presente documento, esta Entidad adicionará un párrafo al artículo 1 que prevé el "ÁMBITO DE APLICACIÓN" del proyecto de resolución que hará expresa mención al cumplimiento del régimen propuesto por parte de los operadores que presten servicios postales habilitados con el régimen anterior a la expedición de la Ley 1369 de 2009.

6. ETB

En primer lugar, consideran acertada la inclusión de la excepción contenida en el párrafo del artículo 1, destacando que el régimen no sería aplicable "*...a los casos 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*". (NFT)

Expresan que como lo reconoce el proyecto, existen casos especiales en donde los servicios postales, sin dejar de ser tales, adquieren unas dimensiones diferentes que se reflejan en la negociación y contratación de unas condiciones técnicas, jurídicas y ECONÓMICAS diferentes de prestación de los servicios. En estos casos, precisamente encuadran aquellos casos en los que una empresa de servicios públicos (financieros, domiciliarios, de comunicaciones, entre otros) contrata con un operador postal el envío y distribución de las facturas de cobro de los mismos a sus propios usuarios.

CRC/En orden a la respuesta dada anteriormente, es preciso indicar que cuando las partes han decidido de mutuo acuerdo negociar las condiciones que han de regir el contrato de prestación de servicios postales, es este régimen de protección a los usuarios de los servicios postales el que se torna inaplicable, más no las demás disposiciones tanto legales como regulatorias aplicables, sin excepción alguna, al sector postal.

7. COMCEL

En relación con el párrafo del artículo en comento, solicitan no excluir en su totalidad el régimen de protección a los usuarios en los casos en que las partes negocian las condiciones del contrato y del servicio.

Lo anterior, porque hay varios temas que trata esta resolución que de no establecerse en el contrato que se suscribe, podrían aplicar, por ejemplo: las definiciones, principios orientadores, los derechos de los usuarios, y las normas relativas a la ejecución del contrato de servicios postales. En este sentido para lo no establecido en el contrato respectivo, deberá aplicarse el régimen de protección de los derechos de los usuarios de que trata la resolución.

CRC/ Frente a lo expuesto por **COMCEL** debe decirse que las partes durante la etapa de tratativas del contrato de prestación de servicios al definir de mutuo acuerdo las condiciones que gobernarán la ejecución del mismo, caso en el cual este régimen no será aplicable, pueden incluir, como cláusulas propias del contrato celebrado, las disposiciones previstas en el proyecto de resolución que le resulten de interés.

Así las cosas, no existe impedimento alguno para que las empresas, adopten e incluyan en el clausulado del negocio jurídico celebrado, el cual deberá ejecutarse siempre dentro del marco legal y regulatorio que comprende el sector postal, disposiciones previstas en el régimen de protección de los derechos de los usuarios de los servicios postales.

8. TELEFÓNICA

Expresa que resulta llamativo que el párrafo del artículo 1 del proyecto de resolución al establecer que: "... 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..." (Subrayado fuera de texto), ya que esto da a entender que en los servicios postales es posible acordar con el operador postal, las condiciones en que se prestará el servicio, incluyendo las condiciones económicas.

Llamamos la atención sobre este punto, en la medida que es de conocimiento de la CRC nuestra posición en relación con la definición de una tarifa mínima para el servicio de mensajería expresa masiva y su aplicabilidad a la distribución de facturas de servicios públicos.

Si bien, la CRC ya ha reconocido que en virtud de la ley 1369 de 2009 en la actualidad y durante la transición allí definida es posible la prestación del servicio de mensajería especializada, el cual desde luego no está sujeto a la tarifa mínima mencionada, consideramos que la CRC con la disposición antes transcrita reconoce que para la distribución de objetos postales, más aún para el caso de facturas de servicios públicos, más que poderse, se deben acordar una serie de condiciones particulares derivadas de la condición del servicio público y al régimen particular de facturación definido en la Resolución 1732 de 2007 (Actual Régimen de Protección de Usuarios de los servicios de telecomunicaciones), por lo que incluso el precio de distribución de las facturas debería ser libremente acordado por las partes contratantes sin que se limite la autonomía de la voluntad de los contratantes con la definición de precios mínimos.

CRC/ Tal y como se dijo en las respuestas dadas a **EDATEL** y **ETB**, la inaplicación regulatoria que resulta de la libre y mutua negociación entre el operador postal y sus usuarios se predica solamente de las normas que comprenden este régimen de protección de los derechos de los usuarios de los servicios postales, más no de la Ley 1369 de 2009 y de las medidas regulatorias expedidas por esta Entidad en materia tarifaria del mercado postal y en el ejercicio de sus funciones, incluyendo la Resolución CRC 2567 de 2010 a la que se hace referencia en el comentario, y la Resolución CRC 3036 de 2011.

9. FENALCO

No vemos con claridad el contenido del párrafo, 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.

CRC/ Conforme lo expuesto en el documento soporte que acompañó la publicación del proyecto regulatorio cuyos comentarios hoy se contestan, la inclusión del párrafo del artículo 1° está encaminado a lograr la protección efectiva de los derechos de aquéllos usuarios de los servicios públicos postales que carecen de la fuerza de negociación suficiente para pactar las condiciones en que se suministrará el servicio, al imponer, con expresa sujeción a lo previsto en la Ley y la regulación, una serie de reglas que deben ser observadas por todos los agentes que integran el sector, las cuales pueden no ser aplicadas en aquellos casos en que exista un equilibrio entre el operador y el usuario que les permita discutir y acordar de mutuo acuerdo las condiciones en se suministrará el servicio postal requerido, evento en el cual éstos pueden prescindir de lo previsto en los contratos de adhesión previamente diseñados por los operadores, sin que ello denote un desconocimiento de lo previsto en la Ley y la regulación.

En este orden de ideas, es claro que cuando sea el operador postal el que imponga, a través de un contrato de adhesión, todas las condiciones en que suministrará el servicio contratado, el usuario puede acudir a las normas que comprenden el régimen de protección de los derechos de los usuarios que esta Entidad pretende adoptar, para así lograr un efectivo amparo de sus derechos.

III. Artículo 2. Principios Orientadores

Favorabilidad de los usuarios

10. KING SALOMON

Manifiesta que este principio vulnera el principio de igualdad, puesto que no se puede determinar cuando un contrato es de adhesión en general, en tanto este tipo de contratos depende de cada caso en particular. Un contrato de adhesión se materializa evaluando los poderes de negociación que tienen las partes en un contrato, es así como el regulador no puede de antemano presumirlo pues viola su deber de equidad. Finalmente considera que la carga de igualdad solo puede ser modificada por el legislador y no por el regulador del mercado, al tratarse de una excepción al principio constitucional contenido en el artículo 13 de la Constitución Política.

CRC/ Respecto de la imposibilidad de determinar cuándo un contrato es de adhesión, es preciso mencionar que el contrato de adhesión ha sido entendido como aquél contrato en el que las cláusulas son dispuestas por uno de los contratantes sin la intervención de su contraparte donde el vínculo jurídico se perfecciona por la simple aceptación o adhesión a las condiciones determinadas unilateralmente¹.

Aclarado lo anterior, y ante la celebración de esta clase de contratos donde el usuario no tiene la opción de negociar el clausulado que previamente ha sido adoptado por el operador, ni mucho menos establecer condiciones para la prestación del servicio que pretende contratar, la adopción del régimen de protección de los derechos de los usuarios de los servicios postales adquiere plena relevancia como el mecanismo idóneo que, bajo el marco de las reglas previstas en la Ley 1369 de 2009, permite a los usuarios hacer efectiva la protección de sus derechos.

En este orden de ideas, contrario a lo expresado por KING SALOMON, esta Entidad lejos de presumir la celebración de esta clase de contratos por parte de los usuarios, circunstancia que exclusivamente depende de lo perseguido en cada relación contractual, reconoce la existencia de la libertad de negociar de las partes que claramente puede optar por un contrato de adhesión o por la negociación detallada y particular de cada una de las condiciones en que se suministrará el servicio postal requerido.

Ahora bien, frente a la presunta modificación del derecho constitucional a la igualdad, es preciso indiciar que el proyecto de resolución objeto de estudio, consagra que en los contratos en que las partes hayan definido la prestación del servicio bajo un contrato de adhesión, el proyecto de resolución con el fin de equiparar las cargas de cada una de las partes dispone en su artículo 2.1 el principio de favorabilidad el cual consiste en que cualquier duda en la interpretación de las cláusulas que comprenden esta clase de contratos serán interpretadas en favor de los usuarios, lo cual atiende a la protección efectiva de los derechos de los usuarios postales, evitando así que el operador postal al determinar unilateralmente las condiciones que han de regir la prestación del servicio contratado, precisamente rompa el equilibrio contractual que se predica de cada contrato.

11. SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Solicita la SIC que este principio se contemple de la misma forma como fue contemplado en el *Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones*,

¹ En este sentido, la Corte Constitucional en Sentencia T-1217 de 2005, citando al tratadista chileno Arturo Alessandri Rodríguez en su obra "De los contratos", Editorial Temis-Editorial Jurídica de Chile, pág. 40, señaló que el contrato de adhesión es aquel "según el cual las partes contratantes se obligan mutuamente a través de cláusulas y condiciones que no son discutidas libre y previamente, sino preestablecidas por una de las partes y sobre las cuales la otra expresa su aceptación y adherencia o su rechazo absoluto. Como lo ha señalado la doctrina, en los contratos de adhesión una de las partes impone "la ley del contrato" a la otra".

es decir que, este principio sea extendido a todas las normas que contemplen derechos a favor de los usuarios.

CRC/ Sobre el particular, debe decirse que a diferencia de lo previsto en el proyecto de *Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones*, el cual está siendo tramitado por esta Comisión con base en las facultades previstas en la Ley 1341 de 2009 cuyo numeral 12 del artículo 53 contempla a favor de los usuarios², la aplicación de este principio tanto en las normas como en las cláusulas de los contratos, este régimen orientado a la protección de los derechos de los usuarios de los servicios postales no contempla la aplicación de este principio en la interpretación de las normas (legales o regulatorias) toda vez que, contrario a lo que acontece en la Ley 1341 de 2009, la Ley 1369 de 2009, que comprende el régimen legal aplicable en materia postal, no prevé la aplicación del mismo en materia de usuarios.

No obstante lo anterior, esta Comisión en aras a lograr una mayor protección de los derechos de los usuarios de esta clase de servicios, conforme así lo prevé el numeral 3 del artículo 20 de la Ley 1369 de 2009, dispuso la aplicación de este principio a favor de los usuarios en los términos generales contenidos en el inciso segundo del artículo 1624 del Código Civil que trata sobre las cláusulas ambiguas³ de un contrato, las cuales deben aplicarse en contra de quien las redactó, que en el caso de los servicios postales corresponde al operador de servicios postales, dado que es éste quien redacta el contrato cuando éste es de adhesión.

IV. Artículo 3. Definiciones

A. Prueba de admisión y prueba de entrega.

12. SERVICIOS POSTALES NACIONALES -472

Expresa que si bien la Comisión hace una diferencia en relación con cada uno de los requisitos mínimos diferentes entre "prueba de admisión" y "prueba de entrega", 472 recomienda aclarar que éstos no son aplicables para todos los servicios, como es el caso del correo normal.

CRC/ En cuanto a la definición del término "*prueba de admisión*", tal y como se evidencia en el Proyecto de Resolución, este documento debe ser expedido y diligenciado sólo por los operadores de servicios postales de pago, por lo que es claro que los operadores que presten servicio de correo no se encuentran sujetos al cumplimiento de esta obligación.

Por su parte, en relación con la prueba de entrega, tal como lo señala SPN, ésta no aplica para todos los servicios postales, sino sólo para aquéllos que por la naturaleza del servicio así lo requieran, esto es los servicios de mensajería expresa y especializada, los servicios postales de pago y el servicio de correo certificado. Los operadores de los servicios postales antes citados, se encuentran en la obligación de expedir y diligenciar el documento denominado "prueba de entrega", el cual permitirá dejar constancia de la fecha y hora en que es entregado el objeto postal al destinatario así como la persona que lo recibe, lo cual facilitará contar los términos de que trata el mencionado proyecto de resolución para efectos de presentar algún tipo de reclamación o solicitud para el reconocimiento y pago de indemnizaciones por parte del usuario.

² Cabe anotar que en materia de usuarios de servicios de telecomunicaciones, la Decisión 638 de 2006 de la Comunidad Andina de Naciones prevé la aplicación de este principio.

³ Ambiguo: Que puede entenderse de varios modos o admitir distintas interpretaciones y dar, por consiguiente, motivo a dudas, incertidumbre o confusión.

Visto lo anterior, se acoge el comentario y, en consecuencia, se procederá a modificar la definición de "Prueba de Entrega" establecida en el proyecto de resolución.

13. FENALCO

En relación con la prueba de admisión considera que 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.

CRC/ Sobre el particular debe decirse que, atendiendo a las condiciones y características especiales que contempla el servicio postal de pago en el cual el usuario ordena un pago o envía dinero, es necesario que exista una prueba de admisión que contenga los elementos mínimos que permitan la plena identificación y trámite de este servicio postal, el cual a diferencia de los demás servicios postales cuenta con características especiales atendiendo a que el servicio postal constituye el pago de cierta suma de dinero.

De conformidad con lo anterior, es de aclarar que la guía y la prueba de admisión hacen referencia a conceptos distintos, en tanto la guía aplica para los operadores de servicios postales de mensajería expresa y mensajería especializada y, por otra parte, la prueba de admisión deberá ser expedida y diligenciada por los operadores de servicios postales de pago.

14. TELMEX

En relación con la definición de prueba de entrega sugiere ampliarla, 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.

CRC/ En relación con el comentario de **TELMEX**, es necesario aclarar en primera instancia que, de conformidad con lo dispuesto por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a partir de lo contemplado en la Ley 1369 de 2009, en concepto del 27 de agosto de 2010, *"... las facturas son objetos postales y las mismas deben ser transportadas por las redes postales, sometiéndose en todo en la materia a nivel legal, reglamentario y regulatorio"*.

Así pues, conforme lo anterior, al ser la factura un objeto postal, la misma no puede aislarse de dar cumplimiento a lo dispuesto en la Resolución CRC 2567 de 2010, la cual reguló el servicio de mensajería expresa masiva, así como de lo previsto en la Resolución CRC 3036 de 2011 a través de la cual se reguló el servicio de servicio de mensajería especializada, que imponen obligaciones relativas a los citados servicios cuando involucran la entrega de objetos postales masivos por un mismo remitente a un operador postal para ser entregados a un número plural de destinatarios. Servicios que, de conformidad con lo establecido en el numeral 2.3 del artículo 3º de la Ley 1369 de 2009, se encuentran sujetos a la aplicación y adopción de características especiales para la recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega de los objetos postales.

15. COMCEL

En relación con la definición de "Guía" manifiesta que teniendo en cuenta el régimen de transición, esta debe aplicar también a los operadores de mensajería especializada.

CRC/ Se acoge el comentario, por lo cual se dará inclusión dentro de la definición de guía contemplada en el presente proyecto de resolución al servicio de mensajería especializada, cuya prestación, si bien es cierto fue habilitada bajo la vigencia del Decreto 229 de 1995, es claro que actualmente, en razón a lo previsto en el artículo 46 de la Ley 1369 de 2009, actualmente forma parte del mercado de los servicios postales en Colombia.

Es así como la definición de guía quedará así: *"Documento expedido y diligenciado por los operadores postales de mensajería expresa y de mensajería especializada, 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"*.

B. Contrato de prestación de servicio postal

16. FENALCO

En relación con la definición de "contrato de prestación del servicio postal", manifiesta que teniendo en cuenta las diferentes clases de usuarios del servicio postal tales como cliente contado o peatón y cliente crédito, considera que debe existir un modelo que conste por escrito, a fin de garantizar la seguridad jurídica de la negociación, el cual incluso debe ser aceptado por medios electrónicos.

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. Por lo cual considera que la reglamentación es un poco excesiva y en consecuencia este tema debe dejarse a consideración de los empresarios.

CRC/ En relación con la sugerencia de **FENALCO** respecto de un modelo único de contrato para la prestación del servicio postal, es necesario indicar que los operadores cuentan con libertad para celebrar el contrato de manera verbal o por escrito, por lo que no se considera pertinente establecer un modelo único. Sin embargo, es de mencionar que el proyecto de resolución objeto de estudio consagra en su artículo 6°, la información mínima que debe contener dicho contrato de acuerdo a las condiciones de la prestación del servicio postal. Es así como el operador postal en el contrato debe incluir como información mínima: partes del contrato, servicio contratado, precio y forma de pago, plazo máximo y condiciones para la prestación del servicio, obligaciones y derechos de las partes frente al servicio postal contratado, causales de terminación del contrato, causales de incumplimiento, consecuencias del incumplimiento y trámite de PQR y solicitudes de indemnización.

Por su parte, como mecanismo que permita garantizar que las condiciones establecidas por los prestadores de los servicios postales, estén dispuestas de forma fácil y comprensible para los

usuarios, el proyecto de resolución objeto de estudio establece una disposición que consagra que los contratos de prestación de servicios postales, deben ser elaborados con letra no inferior a tres (3) milímetros, de tal manera que sea fácilmente legible por parte de los usuarios y les permita estar debidamente informados sobre el contenido de dicho contrato. A propósito de lo anterior, se procederá a aclarar el Parágrafo del Artículo 4º del proyecto de la resolución.

En relación con lo expuesto sobre el proyecto mediante el cual se definen los parámetros y se fijan indicadores y metas de calidad para los servicios postales, es de mencionar que las condiciones asociadas a dicho proyecto correspondían al documento que contiene la guía y la prueba de entrega, y no para el contrato, como lo afirma **FENALCO** en su comentario. En todo caso, debe tenerse en cuenta que el citado proyecto será puesto de nuevo en consideración para comentarios del sector, alineando la respectiva propuesta con las disposiciones adoptadas en el presente proyecto regulatorio.

C. Objetos Postales Prohibidos

17. FENALCO

Considera 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. Sugiere que la denominación correcta debería ser “objetos de prohibida circulación”.

Adicionalmente para el caso de los servicios postales de pago, precisa que 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.

CRC/ No se acoge el comentario, pues tal y como lo evidencia el documento soporte que fue publicado junto con el proyecto de resolución objeto de estudio, el término de “objetos postales prohibidos” ha sido empleado por diversas legislaciones internacionales y por la Unión Postal Universal (UPU), el cual, tal y como lo prevé la definición que sobre el particular trae consigo la propuesta regulatoria que se pretende adoptar, contempla aquéllos objetos postales cuya circulación se encuentra prohibida por motivos de seguridad, sanidad pública, utilidad general y de protección a los servicios postales.

Así las cosas, es preciso indicar que el numeral 4 del artículo 14 de la propuesta presentada impone a los proveedores de los servicios postales el deber de “... *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:... e. lista de objetos prohibidos, de conformidad con lo establecido en el artículo 22.3 de la presente resolución...*”, con lo cual el usuario estará plenamente informado acerca de los objetos postales que no pueden circular a través de las redes postales.

Adicionalmente, en cuanto al establecimiento de reglas que impongan a los usuarios la prohibición de usar los servicios postales de pago para la comisión de conductas punibles, es preciso indicar que esta situación ya se encuentra prevista en el artículo 13.1 y en el numeral 6 del artículo 14.3 del proyecto de resolución, los cuales consagran en cabeza de los usuarios de los servicios postales, de un lado, hacer un “*uso racional*” de la red postal y del servicio postal a contratar, y del otro, abstenerse de enviar objetos cuyo tráfico sea constitutivo de un delito. Cabe precisar que, con el fin,

de dar una mayor claridad frente a esta obligación, se cambiará el término de "*uso racional*" por el de "*uso adecuado*" de la red postal y del servicio postal contratado.

Lo anterior, para significar que dicho término se orienta entre otros aspectos, a que el usuario no envíe objetos prohibidos, que haga uso del servicio postal de acuerdo a la naturaleza del mismo, todo esto con el fin que el uso de la red postal sea adecuado y se oriente a la correcta prestación del servicio contratado.

Para finalizar, es preciso indicar que con el fin de ofrecer mayor claridad respecto de la prohibición prevista en el numeral 5 del artículo 14.3 del proyecto de resolución publicada, se hace necesario aclarar, en primer lugar, que ésta será ajustada a lo previsto sobre el particular en el artículo 15 de la Convención adoptada por la UPU en Ginebra/Nairobi 2008, en razón de lo cual se agregará la expresión "... *que no se envíen asegurados*" y, en segundo término, que la prohibición del envío de papel moneda no opera en la admisión de dinero por parte del operador de servicios postales de pago que se preste a suministrar esta clase de servicios a sus usuarios.

D. Forma del contrato

18. KING SALOMON

Se propone que se de claridad y amplitud en las formas que puede tener el contrato, permitiendo que este se encuentre publicado en la página web, y no tenga necesariamente una forma particular, permitiendo al operador tener varias alternativas y acoger en cada caso particular la que sea más eficaz.

CRC/ Tal y como lo dispone el artículo 3° del proyecto de resolución objeto de estudio, es claro que el contrato puede ser verbal o escrito. Por su parte, el artículo 4° del mismo consagra la obligación en cabeza del operador de publicar en todos los puntos de atención al público, en la página web de la empresa y/o en medio de comunicación escrito el contenido del contrato que rige el servicio postal contratado, entre otros.

Cabe anotar que dicha publicación no obsta para que, en caso de ser escrito, el operador deba suministrar al usuario una copia de dicho contrato, el cual de conformidad con el artículo 6° del proyecto de resolución debe incluir como información mínima: partes del contrato, servicio contratado, precio y forma de pago, condiciones para la prestación del servicio, obligaciones y derechos de las partes frente al servicio postal contratado, causales de terminación del contrato, causales de incumplimiento, consecuencias del incumplimiento y trámite de PQR.

E. Recurso de reposición y recurso de apelación

19. KING SALOMON

Atendiendo a que estos recursos se encuentran definidos en el Código de Procedimiento Civil y en el Código Contencioso Administrativo, y dada la importancia y efectos jurídicos que los mismos tienen, considera que en la resolución se podría hacer referencia a las definiciones ya expuestas en la legislación, o definir estos términos de manera más formal, puesto que no pueden ser equiparadas a "cualquier expresión de inconformidad". Adicionalmente menciona que los recursos tienen formalidades como son: i) Se deben identificar en sí mismos como medio de impugnación, es decir el usuario debe manifestar que lo que está presentado es un recurso; ii) Deben identificar

claramente que decisión ataca; iii) Deben sustentar las razones de hecho y de derecho que lo soportan; iv) Deben incluir las pruebas que se pretenden valer.

CRC/ No se acoge el comentario, puesto que la legislación y la jurisprudencia colombiana han establecido que los recursos se tramitarán de conformidad con las normas vigentes del derecho de petición y que la expresión genérica de "petición", comprende las peticiones en interés particular, así como las quejas y los recursos que presente un usuario.

Bajo este entendido, resulta claro que si tratándose del derecho de petición, no se requiere enunciar expresamente que se trata de un "derecho de petición", tampoco puede hacerse exigible que en el escrito que contiene el recurso se indique de manera expresa que se trata de un "recurso de reposición" cuando la ley no lo exige, y máxime si cumple los requisitos previstos en el Código Contencioso Administrativo.

Sobre el particular resulta pertinente señalar lo manifestado en la sentencia T-166 de 1996 del M.P. Vladimiro Naranjo Mesa, citada por la Corte Constitucional en la sentencia T-204 de 1996, que señala: *"No se encuentra en ninguno de los dos preceptos (se refiere a los artículos 23 de la Constitución Política y el 5º del Código Contencioso Administrativo), que se imponga al particular, como requisito adicional, el de indicar a la autoridad que su solicitud se hace en ejercicio del derecho de petición, pues es obvio que cualquier solicitud presentada ante las autoridades, que guarde relación con las disposiciones citadas, es una manifestación de este derecho fundamental y que, en caso de no indicarlo, dicha autoridad no queda relevada de la obligación de emitir una respuesta; lo contrario significaría imponer al ciudadano una carga adicional, que no contempla el ordenamiento jurídico, y que haría más gravosa su situación frente a una autoridad que, de por sí, se halla en un plano de superioridad frente al ciudadano común"*. (Anotación fuera del texto original)

E. Rastreo

20. TELMEX

Manifiesta que no se establece una definición de rastreo, término que tampoco se encuentra definido en la ley. Lo cual 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. Se solicita establecer una definición de Rastreo indicando las características de trazabilidad.

CRC/ No se acoge el comentario, puesto que este término ya se encuentra definido en la Ley 1369 de 2009, por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales, en el literal f del numeral 2.3 del artículo 3º, como la posibilidad de hacer un seguimiento al curso del envío desde la recepción hasta la entrega.

F. Solicitud de reexpedición

21. FENALCO

Solicita cambiar el término "depositado" por "admitido" ya que los operadores postales no reciben objetos en depósito.

CRC/ Se acoge el comentario, atendiendo a que el contrato de prestación del servicio postal tiene como objeto la recepción, clasificación, transporte y entrega por parte del operador al destinatario, de objetos postales y no el depósito de los mismos.

De conformidad con lo anterior, la definición contenida en el artículo 3° en relación con el término solicitud de reexpedición dispondrá que corresponde a la *“Solicitud que presenta el remitente ante el operador postal, después de admitido 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”*

Ahora bien, como quiera que la propuesta regulatoria presentada al sector contemplaba la definición de *“Solicitud de reexpedición”*, es preciso indicar que la devolución del objeto por parte del operador postal a sus usuarios remitentes actualmente está prevista en el numeral 1° del artículo 25 de la Ley 1369 de 2009 y en el artículo 18.2 del proyecto de resolución como un derecho propio de éstos usuarios máxime cuando el artículo 27 de la Ley en comento prevé que *“[L]os objetos postales pertenecen al remitente hasta el momento en que sean entregados al destinatario.”*, razón por la cual esta definición no se considera necesaria y será eliminada, así como las menciones que a la misma hacen los artículos 17.8, 18.2 y 19 del mismo.

G. Definición solicitada por FENALCO

22. FENALCO

Considera que 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.

CRC/ Esta Comisión considera que no es necesaria la inclusión de la definición solicitada por **FENALCO** ya que, la factura de venta ya se encuentra definida en el ordenamiento jurídico Colombiano. Así pues, en el artículo 1° de la Ley 1231 de 2008, se define este concepto como un título valor que el vendedor o prestador del servicio puede librar y entregar o remitir al comprador o beneficiario de un servicio, la cual no podrá librarse cuando no se haya prestado efectivamente el servicio contratado.

En atención a la anterior definición, es claro que la expedición de la factura de venta por los operadores postales debe darse en los eventos en que preste el servicio contratado, independientemente de la modalidad que de contado o a crédito sea adoptada en el contrato celebrado.

V. Artículo 4. Deber de Información

Literal d

Frente a la información exigida en este literal, el cual hace referencia a la publicación de los riesgos relativos a la prestación del contrato que escapen de los mecanismos implementados por el operador para evitar su ocurrencia, debe decirse que, es claro, que cualquier actividad económica tiene implícitos los riesgos propios de la naturaleza del bien o servicio que es ofrecido a los usuarios, razón por la cual es preciso indicar que esta Entidad de manera oficiosa, eliminará la obligación relativa a la publicación de los riesgos relativos a la prestación del servicio contratado que escapen

de los mecanismos implementados por el operador postal prevista en el mencionado literal, y dejará a los operadores de los servicios postales la gestión propia de los riesgos que puedan darse en la prestación de esta clase de servicios.

23. EDATEL

Respecto del literal d), manifiesta que le surge la inquietud respecto de cuáles son los mecanismos que los operadores postales deben implementar para evitar la ocurrencia de los denominados "*riesgos relativos al servicio contratado*", que otros riesgos distintos a la pérdida, avería o expoliación de la correspondencia podrían acaecer en desarrollo del contrato de prestación de servicios postales y si el conocimiento y aceptación por parte de los usuarios de esos riesgos relativos al servicio contratado, exonera de responsabilidad al operador postal por su ocurrencia.

CRC/Frente a lo expuesto por **EDATEL** es preciso remitirse a lo manifestado por esta Entidad en el comentario inmediatamente anterior. No obstante, respecto de la exoneración de la responsabilidad del operador, debe decirse que éstas se encuentran de manera clara y taxativa en el artículo 31 de la Ley en mención.

24. SERVICIOS POSTALES NACIONALES -472

En relación con el numeral d. "*los riesgos relativos al servicio*" sugieren que se aclare a que se está haciendo referencia y que la lista sea simplemente enunciativa y no taxativa, en razón a que se torna dispendiosa.

De otro lado expresa que un tamaño mínimo de tres milímetros termina siendo ilegible para el usuario y por consiguiente contrario a sus derechos.

CRC/ Sobre el particular es preciso remitirse a lo expuesto en la consideración hecha por esta Entidad respecto del literal d) del artículo 4 del proyecto.

De otro lado, como lo establece el párrafo del artículo 4 de esta propuesta, se aclara que esta información debe ser elaborada con letra no inferior a tres (3) milímetros, de tal manera que sea fácilmente legible y visible por parte del usuario y no lo contrario, es decir que no sea fácilmente legible.

Literales e y f.

Respecto de la información solicitada en el literal f) del proyecto, observa esta Entidad que ésta se encuentra también contenida en la información que comprende los contratos, los cuales, cabe precisar, también deben ser publicados por cada uno de los operadores. Por esta razón, la CRC eliminará del artículo 4 del proyecto de resolución la información solicitada en el literal f), sin perder de vista que la información que allí se exigía deberá ser publicada por los operadores en su página *web*.

De otro lado, y para finalizar, es preciso corregir lo previsto en el literal e) del proyecto, ya que en dicho literal se hace referencia, de manera errónea a la lista de objetos postales previstos en el artículo 22.3, cuando en realidad, esta lista se encuentra consignada en el artículo 14.3 del proyecto de resolución.

Literal h

25. FENALCO

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.

CRC/ Frente a lo expuesto en el comentario, es preciso indicar que la Ley no contempla el mecanismo de información relativo a la *línea gratuita de atención al cliente*. No obstante, esta Entidad en ejercicio de sus funciones previstas en el numeral 3° del artículo 20 de la Ley 1369 de 2009, considera este mecanismo como una de las formas que deben adoptar los operadores de los servicios postales para brindar, en todo momento, información a sus usuarios respecto de las condiciones que rigen el servicio prestado.

Ahora bien, en atención a los costos que pueden generar para las empresas la implementación de esta clase de medidas, debe decirse que esta Comisión no establecerá la obligatoriedad de que los operadores implementen una línea de atención gratuita a los usuarios para brindarles información relativa a la prestación del servicio postal, línea o líneas que deben ser informadas a los usuarios en los términos indicados en el artículo 4 del proyecto de resolución.

26. KING SALOMON

Considera que hay una serie de requisitos que son exagerados e innecesarios, como los contemplados en los literales a, d, j, k y l, si bien en algunos casos corresponde a información que le corresponde conocer al usuario como el caso de normas jurídicas y la localización de la SIC; en otros casos corresponde a estadísticas o información de la operatividad interna, que al publicarlos puede vulnerar los secretos empresariales o por el contrario velar mecanismos que por razones de seguridad son mejores mantenerlos de manera interna.

En relación con el tamaño de la letra, manifiesta que es improcedente que esta sea establecida por el regulador, puesto que no garantiza nada, y menos en el caso de publicación en la página web, en la cual dicho tamaño dependerá de la configuración que tiene de lectura el receptor.

CRC/ Frente a la aparente irrelevancia de la información referida en los literales a), j), k) y l) del artículo 4 del proyecto de resolución, debe decirse que es esta clase de información quizá una de las importantes para el usuario al momento de contratar este tipo de servicios, toda vez que en dichos numerales se encuentran las condiciones del contrato, la información de la autoridad que ejerce control y vigilancia frente al cumplimiento de sus derechos, los niveles de atención a los usuarios. Así, y contrario a lo expresado por **KING SALOMON**, esta Entidad no puede partir de la base que todos los usuarios ya deben saber este tipo de información para así excluirla del deber legal de información que le asiste a los operadores postales conforme lo prevén los artículos 24 y 37, numeral 2, de la Ley 1369 de 2009, razón por la cual se mantendrá la divulgación de este tipo de información que indudablemente resulta valiosa para todos los usuarios.

Ahora bien, el comentario que se contesta señala que hay información que podría resultar lesiva para el operador ya que puede revelar secretos o mecanismos empresariales que sólo importan a las empresas, pero no señala qué tipo de información traería estas consecuencias. No obstante lo anterior, es preciso indicar que de los literales que comprenden el citado artículo 4 no se refieren a información clasificada como confidencial para las empresas, por el contrario tienen plena relación con las condiciones en que son prestados los servicios postales, tal y como así lo exige la Ley.

Para finalizar, en cuanto a la improcedencia de esta Entidad para fijar un tamaño mínimo de la letra en que debe hacerse la divulgación de esta clase de información toda vez que, en su sentir, el tamaño mínimo adoptado "*no garantiza nada*", se hace necesario aclarar que la CRC, conforme lo prevé el numeral 3 del artículo 19 de la Ley 1369 de 2009 tiene plenas competencias legales para la expedición del régimen de protección de los usuarios postales. Así las cosas, es claro que la adopción de esta clase de medidas regulatorias, *verbi gracia* el tamaño mínimo de la letra, al pretender una fácil visibilidad y lectura por parte de los usuarios se encuentra inmersa dentro de este régimen que debe ser expedido por la Comisión. Esta clase de medidas, contrario a lo expresado en el comentario, claramente garantiza que el usuario a través de la lectura fácil y cómoda de la información que le debe ser suministrada, ya sea a través de la *web* de la empresa, se entere de la totalidad de las condiciones en que operará el servicio postal que se presta a contratar.

Inciso 3 artículo 4

La CRC, con el fin de brindar absoluta claridad respecto de la obligación de índole legal de publicación que les asiste a los proveedores de los servicios postales de publicar la información relativa a la prestación de sus servicios, modificará la redacción del inciso tercero del artículo cuarto del proyecto propuesto.

Parágrafo del artículo 4, artículos 6 y 8

27. EDATEL

Manifiesta que los artículos citados imponen a los usuarios y operadores postales la obligación de pactar por escrito los contratos que celebran para la prestación de los servicios postales, lo cual rompe de tajo con la consensualidad y oralidad en la que se desenvuelven de manera natural estas negociaciones, especialmente en lo que atañe al usuario postal que es persona natural y que utiliza esporádica o regularmente el servicio, imponiendo además la carga de plasmar en documento escrito cualquier información adicional o modificación a las condiciones inicialmente pactadas, exigencia que resulta poco práctica y tiene impacto en la eficiencia operativa de los operadores postales, en la agilidad del servicio que necesitan los usuarios y en los recursos requeridos para tal efecto, lo cual se traduce en incremento de los costos para ambos extremos de la relación.

En este orden de ideas, considera necesario que se precise la manera en la que se hará entrega del contrato, las modificaciones y la información adicional al usuario, el procedimiento para su formalización (determinar si requiere firma de las partes en señal de aceptación), si se implementará un modelo de contrato unificado para todos los operadores postales y si es necesario efectuarlo por cada servicio, modificación o información adicional que requiera cada usuario.

CRC/ En cuanto a la supuesta obligatoriedad impuesta por esta Entidad al sujetar la celebración del contrato de prestación del servicio postal en forma escrita, es preciso indicar que conforme claramente lo prevé la definición de "*Contrato de prestación del servicio postal*" del artículo 3 del proyecto de resolución éste, debido a su consensualidad, puede ser verbal o escrito razón por la cual

esta Entidad no encuentra motivo alguno para implementar un modelo de contrato para la prestación de este tipo de servicios públicos.

Ahora bien, en cuanto a las modificaciones de las condiciones inicialmente pactadas por las partes (operador postal – usuario), en razón a la alegada agilidad operativa de las empresas que suministran esta clase de servicios, es claro que no pueden ser aplicadas a los usuarios hasta tanto, para efectos de su aceptación, no le sean debidamente informadas, sin que ello implique que la puesta en conocimiento de este tipo de información tenga que hacerse por medio de documento escrito, *verbi gracia*, en el caso de las promociones y ofertas el artículo 12 propuesto impone a los operadores guardar por un lapso de 6 meses el soporte del medio a través del cual informó a los usuarios acerca de las restricciones y condiciones en que éstas operarán, sin que textualmente se obligue que dicho soporte sea un documento escrito.

Así las cosas, debe aclararse que lo relevante en el caso de las modificaciones es que las empresas informen a sus usuarios, a través de medios idóneos, sobre la ocurrencia de las mismas para así garantizar el cumplimiento del deber de información que, conforme el artículo 4 del proyecto, recae en cabeza de los operadores postales.

Cabe anotar que el contrato, así como toda información que sobre la prestación del mismo suministra la empresa al usuario al momento de llevarse a cabo su contratación, y cuando el contrato se adopte por escrito, es claro que deberá contener toda la información prevista en el artículo 4 en mención.

En cuanto a la firma del contrato por las partes que en él intervienen, se hace necesario recordar a **EDATEL** que de conformidad con el ordenamiento jurídico, cuando las partes han adoptado por la celebración por escrito de cualquier contrato, es preciso que las partes procedan a suscribirlo para que así éstas quedan obligadas a cumplir lo que en él se dispone, pudiendo cada uno de ellos exigirse mutuamente su cumplimiento incluso por vía judicial.

Para finalizar, debe decirse que, dado que cada uno de los servicios postales previstos en la Ley posee características diferentes que hacen que fácilmente sean diferenciables, es preciso que la empresa adopte uno por cada servicio prestado, ya que sólo así los usuarios conocerán todas y cada una de las condiciones en que el servicio requerido le será prestado.

VI. Artículo 5. Línea Gratuita

28. KING SALOMON

Indica que esta línea no puede ser gratuita, puesto que es muy costosa y genera un incremento en los costos de los servicios.

CRC/Sobre el particular como se dijo en párrafos anteriores, es preciso indicar que esta Entidad en ejercicio de sus funciones previstas en el numeral 3 del artículo 20 de la Ley 1369 de 2009, considera que el mecanismo de la línea de atención al cliente como una de las formas que deben adoptar los operadores de los servicios postales para brindar, en todo momento, información a sus usuarios respecto de las condiciones que rigen el servicio prestado.

Ahora bien, esta Comisión reconoce la existencia de costos que pueden darse con ocasión de esta medida, por lo que debe decirse que la norma propuesta frente a la implementación de esta línea dejará opcional que los operadores implementen una línea de atención gratuita o en su defecto

líneas de atención para brindarles información relativa a la prestación del servicio postal, línea o líneas que deben ser informadas a los usuarios en los términos indicados en el artículo 4 del proyecto de resolución. Así las cosas, se ajustará el artículo 5 del proyecto de resolución.

VII. Artículo 6. Contenido del contrato

Literales h y j

29. FENALCO

Es importante que se aclaren los literales h) e i) de del artículo 6, 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.

CRC/En cuanto a la aclaración de los literales h) e i) del artículo 6 del proyecto regulatorio, debe decirse que cada uno atiende a información diferente. Así las cosas, el literal h) hace referencia a las causales de incumplimiento por parte del operador, es decir, aquéllos hechos que, según el operador de los servicios postales, pueden configurar un incumplimiento de sus obligaciones adquiridas frente a sus usuarios que pueden llegar a configurar el incumplimiento del contrato. De otra parte, el literal i) se relaciona con las consecuencias que se derivan de tal incumplimiento, es decir, si existe alguna penalidad a favor del usuario, o la exoneración del pago por el suministro del servicio en razón a dicho incumplimiento contractual, en el marco de lo contemplado en la Ley 1369 de 2009.

Respecto de la diferenciación de lo previsto en el literal h) y en el j), debe decirse que el primero fue analizado en el párrafo anterior. Ahora bien, lo que se propone en el literal j) es que el operador, conforme lo dispone la Ley 1369 de 2009, establezca las causales legales de exoneración de responsabilidad en la prestación del servicio, tal y como así lo prevé la Ley en cita.

Para finalizar, debe decirse que esta Entidad comparte el sentir de **FENALCO** en el sentido de promover el uso de los medios tecnológicos a través de las cuales la información relativa al contrato de esta clase de servicios sea informada a los usuarios. Tan es así que en el artículo 4 de la propuesta regulatoria que nos ocupa, en concordancia con lo previsto en la Ley 1369 de 2009, se establece que esta clase de información debe estar disponible en la web de cada operador. Ahora bien, debe decirse que la CRC, en razón a la protección efectiva de los derechos de los usuarios de los servicios postales, mantendrá que el contrato que necesariamente debe suscribirse entre el operador y sus usuarios, y que deberá ser entregado ya sea en copia escrita o verbalmente a los usuarios que contraten esta clase de servicios, contenga la información relacionada en el artículo 6 de la propuesta toda vez que no todos los usuarios tienen acceso a los medios tecnológicos.

30. SERVICIOS POSTALES NACIONALES -472-

Manifiesta que no se hace alusión a que se está refiriendo, si es a la guía, la prueba de entrega o a la factura de compraventa.

Adicionalmente consideran que existe una inconsistencia con el artículo 9 del proyecto de Resolución "*Por medio de la cual se definen los parámetros y se fijan indicadores y metas de calidad para los servicios postales diferentes a los comprendidos dentro del servicio postal universal y se establece el modelo único para las pruebas de entrega*", por tal razón solicita que se señale a qué documento se puede asimilar un contrato para evitar confusiones y malos entendidos con los usuarios.

CRC/ De conformidad con las definiciones previstas en el artículo 3 de la propuesta regulatoria, es claro que la información exigida en el artículo 6 *ibídem* debe reflejarse en los contratos de prestación de servicios que adopten los operadores postales para la prestación de sus servicios, los cuales no tienen la virtud de surtir los efectos propios de la guía, la prueba de entrega ni de la prueba de admisión.

De otro lado, la CRC considera necesario excluir sólo del cumplimiento de esta obligación específica a aquellos servicios postales que tengan como objeto la recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos postales hacia otros países o con recepción desde el exterior, todo vez que los operadores que prestan esta clase de servicios, en la mayoría de los casos, ya tienen preimpresas, desde las casas matrices a las que se encuentran afiliados y bajo un criterio de estandarización global, la papelería correspondiente a los contratos relativos a la prestación de esta clase de servicios.

VIII. Artículo 7. Cláusulas prohibidas

31. KING SALOMON

Sugiere especial atención en la redacción del literal a), puesto que de la forma que se encuentra redactado, se entiende que los operadores postales no podrían incluir cláusulas exonerativas de responsabilidad incluidas aquellas que permite la ley.

CRC/ Contrario a lo expuesto por **KING SALOMON**, lo previsto en el literal a) del artículo 7 del proyecto claramente dispone que los operadores de los servicios postales no pueden incluir en los contratos que celebren con sus usuarios para el suministro de esta clase de servicios, cláusulas que excluyan o limiten la responsabilidad que, conforme el régimen jurídico actualmente aplicable, les asiste.

En este estado de cosas, la redacción del literal en comento no sufrirá variación alguna ya que, para la inclusión de esta clase de condiciones, es claro que los operadores deben sujetarse a lo previsto en la Ley, la cual en el artículo 31 de la Ley 1369 de 2009 prevé una serie de eventos en que pueden exonerarse de responsabilidad frente al usuario.

IX. Artículo 10. Interceptación de los envíos postales

32. EDATEL

Solicita que se precise cuáles autoridades se entienden competentes para interceptar correspondencia, quién es el responsable de garantizar la destrucción de las imágenes que hayan sido tomadas sobre los envíos postales interceptados y cómo puede garantizarse tal destrucción.

CRC/ De acuerdo con lo previsto en el inciso 3º del artículo 15 de la Constitución Política, para que la correspondencia pueda ser interceptada⁴ o registrada⁵ debe, entre otras, mediar orden judicial que así lo disponga.

No obstante lo anterior, se debe precisar que existen autoridades administrativas que estrictamente por disposición de la Ley, tienen facultades de "*policía judicial*" lo cual les permite tomar decisiones jurisdiccionales que se traducen en órdenes judiciales con las cuales pueden justificar y decretar, para el caso que nos ocupa, un registro o una interceptación de la correspondencia sin ser, precisamente, autoridades propias de la rama judicial. Tal es el caso de la Procuraduría General de la Nación -PGN- quien, en virtud de lo previsto en el artículo 148 de la Ley 734 de 2002, por medio de la cual se adopta el Código Disciplinario Único, puede llevar a cabo tal actividad.

Esta situación fue avalada por la H. Corte Constitucional en la sentencia No. C-244 de 1996, mediante la cual declaró exequible esta misma atribución que se encontraba consagrada en el anterior Código Único Disciplinario contenido en la Ley 200 de 1995, y C-1121 de 2005 que declaró ajustado a la Constitución Política lo dispuesto en este sentido en la Ley 174 de 2002.

De otra parte, en cuanto a la materialización de la orden judicial, la jurisprudencia ha sostenido, en pronunciamientos recientes a la expedición de la Constitución Política de 1991, que ésta puede darse de manera verbal o en forma escrita, pues el Constituyente, a diferencia de lo dispuesto en el artículo 28 de la Carta Política el cual se refiere al registro del domicilio, no hizo diferencia alguna sobre el particular ya que sólo se limitó a decir que la correspondencia y demás formas de comunicación privada "*... pueden ser interceptadas o registradas mediante orden judicial...*".

Para ilustrar lo anterior, es preciso transcribir un aparte de la sentencia C-179 de 1994 en la cual la H. Corte Constitucional, al efectuar la revisión constitucional del proyecto de ley estatutaria No. 91/92 Senado y 166/92 Cámara "*Por la cual se regulan los estados de excepción en Colombia*" que hacía referencia al tema de la interceptación de la correspondencia, manifestó lo siguiente:

"La orden de autoridad judicial competente, no tiene que ser necesariamente escrita, lo que en sentir de esta Corte sería deseable, pero si la Constitución no lo determinó así, mal puede el intérprete exigirlo creando distinciones en donde el constituyente no lo hizo. Caso diferente es el contenido en el artículo 28 de la Carta, disposición en la que sí se exige como requisito indispensable para realizar detenciones, registrar domicilios, etc., que la orden o mandamiento de la autoridad judicial competente que así lo estipule, conste por "escrito". Obsérvese que en el inciso segundo cuestionado, se exige que la autorización judicial conste por escrito, pues lo que se permite que sea verbal es la notificación o comunicación de la misma.
..."

Ahora bien, en cuanto a la destrucción inmediata de las imágenes que se tomen en virtud del registro y de la interceptación que prevé la norma propuesta, esta Comisión estima conveniente eliminar tal situación, ya que no tiene sentido que una prueba legalmente obtenida con ocasión del registro o la interceptación debidamente ordenada por la autoridad competente sea, por disposición de este régimen, destruida en el mismo acto en que se obtiene, ya que precisamente el recaudo del

⁴ Según la Jurisprudencia, **interceptar** consiste en apoderarse de la correspondencia antes de que llegue a la persona a quien se destina, detenerla en su camino, interrumpirla u obstruirla, en fin, impedir que llegue a donde fue enviada.

⁵ **Registro** de la correspondencia, según los pronunciamientos de la Corte Constitucional implica examinarla con cierto cuidado para enterarse de cuanto contiene.

material probatorio originado de tales circunstancias está orientado a formar parte del proceso en el que fueron decretadas, el cual debe guardar las reservas sumariales previstas en la Ley.

33. SERVICIOS POSTALES NACIONALES -472

Manifiesta que en el proyecto se establece que sólo podrán ser abiertos o interceptados cuando medie orden motivada de autoridad competente, sin embargo, consideran que se debe tener en cuenta que hay eventos en que la policía antinarcóticos y/o autoridades de sanidad abren envíos sin necesidad de orden judicial, por lo tanto se debería reevaluar dicha exigencia, la cual depende de situaciones determinadas.

CRC/ Frente a lo expuesto en este comentario, debe decirse que el contenido de la norma propuesta no riñe con lo manifestado en el comentario dado que, precisamente, el artículo 10 del proyecto de resolución, con el fin de lograr una verdadera protección a la confidencialidad que debe existir sobre los envíos postales y prevista en el literal g) del numeral 1 del artículo 37 de la Ley 1369 de 2009, claramente prevé que los envíos postales sólo podrán ser interceptados y abiertos cuando medie **orden de autoridad competente**, no como lo interpreta la empresa, cuando medie orden judicial.

34. FENALCO

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.

CRC/ Si bien, el término de “envíos postales” no está expresamente definido en la Ley, lo cierto del caso es que en materia de protección a la confidencialidad e inviolabilidad de las comunicaciones postales, la Ley se refiere a dicho concepto en su artículo 37, razón por la que esta Comisión adopta dicho concepto cuando aborda todo lo relacionado con la inviolabilidad de las comunicaciones postales.

X. Artículo 12. Promociones y ofertas

35. COMCEL

Solicitan aclarar cuál es la relación entre dicho artículo y las normas relativas a la ejecución del contrato de servicios postales, es decir, no es clara la inclusión del presente artículo en el presente proyecto de Resolución.

CRC/ Esta Entidad aclara que la inclusión de este artículo dentro del proyecto en cuestión tiene como finalidad establecer reglas que deben ser acatadas por los operadores para que las condiciones en que deben operar las promociones y ofertas ofrecidas sean debidamente informadas a los usuarios que pretenden contratar sus servicios, para que así éstos cuenten con elementos suficientes para decidir en el momento de contratar el servicio postal requerido.

Ahora bien, teniendo en cuenta que este artículo impone la obligación a los operadores de los servicios postales de almacenar por el término de 6 meses contados a partir de la terminación del contrato las evidencias de la información suministrada, esta Entidad, en razón a la naturaleza del contrato de esta clase de servicios, la cual es entendida como de ejecución instantánea, el término a

partir del cual se cuenta dicho plazo de 6 meses deberá contarse desde el momento en que el operador suministra al usuario la información relativa a las condiciones y restricciones en que operan las promociones y las ofertas que ofrece.

De otro lado, y con el fin de no tornar indefinido el almacenamiento de la información relativa a las evidencias de la publicidad que efectúa el operador respecto de las condiciones y restricciones de sus promociones y ofertas, la CRC impondrá en el proyecto de resolución, para ello, un plazo máximo de 6 meses contados a partir de la expiración de sus promociones y ofertas.

XI. Artículo 13. Obligaciones generales de los usuarios

36. COMCEL

Solicitan aclarar a que se refiere la CRC con el "*uso racional de la red postal y del servicio postal*".

Así mismo, Comcel solicita aclarar el numeral 13.3. cuando se refiere "*hacer uso de la información suministrada por los operadores postales para la correcta ejecución del contrato y la prestación del servicio*".

CRC/ Frente a la obligación que recae en cabeza de los usuarios de los servicios postales de hacer un "*uso racional*" de la red postal y del servicio postal a contratar, se dirige a que éstos no envíen objetos prohibidos, que hagan uso del servicio postal de acuerdo a la naturaleza del mismo, todo esto con el fin que el uso de la red postal sea adecuado y se oriente a la correcta prestación del servicio contrata. Así, se precisa que, con el fin de dar una mayor claridad frente a esta obligación, se cambiará el término de "*uso racional*" por el de "*uso adecuado*" de la red postal y del servicio postal contratado.

En relación con la obligación que recae en los usuarios frente al uso de la información suministrada por los operadores, debe indicarse que la inclusión de dicha obligación en el régimen está orientada a que los usuarios atiendan las condiciones de prestación del servicio que han sido previamente divulgadas e informadas por la empresa, lo cual permitirá la eficiente prestación del servicio.

37. FENALCO

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, manifiesta 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.

CRC/ En cuanto al significado del término "*uso racional*" es preciso que la empresa se remita a la respuesta dada por esta Entidad al comentario anterior.

En relación con el embalaje, la CRC coincide con el planteamiento expuesto por **FENALCO**, al afirmar que el embalaje del objeto postal es responsabilidad del usuario, sin embargo esto no impide que las empresas postales puedan ofrecer la prestación de este servicio, lo cual conllevará el cobro de un valor específico al usuario.

Finalmente en relación con las obligaciones en cabeza de los usuarios, que pretende sean incluidas dentro del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios Postales, es preciso indicar que la obligación propuesta en el comentario relativa a la plena identificación de los usuarios ante el operador postal, como requisito previo a la solicitud de admisión o la entrega de un giro postal o de cualquier otro servicio postal, será acogida por la Comisión toda vez que su inclusión en el régimen propuesto ofrece mayores garantías para que la prestación del servicio sea más eficiente, razón por la cual se impondrá a los usuarios la obligación de identificarse ante el operador postal, previo a la expedición de la prueba de admisión, de la prueba de entrega y de la guía, a través de los mecanismos de identificación válidos en nuestro país.

De otro lado, en cuanto a las obligaciones referidas a "*... [s]uministrar 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*" y "*...[a]utorizar al operador, para consultar listas, bases de datos y cualquiera otra información que le permitan asegurar la autenticidad del usuario*", debe decirse que no serán acogidas por esta Entidad, ya que frente al suministro de información tanto de remitente como del destinatario es propio del servicio, es decir, sin ellos los servicios postales no podrían llegar a prestarse, pero el teléfono, el correo electrónico y cédula de ciudadanía del destinatario resultan innecesarios, y no siempre son del conocimiento del usuario remitente. Ahora en cuanto a la verificación de bases de datos, listas u otra información para "*asegurar la autenticidad del usuario*" cabe anotar que no entiende esta Comisión a que se refiere tal aseguramiento de la autenticidad, ya que si lo que pretende el operador con la inclusión de esta obligación es verificar la identidad del usuario postal, es preciso anotar que dicha verificación puede obtenerla el operador postal a través de la información prevista en el literal a) del artículo 6 del proyecto propuesto así como con la obligación prevista en el numeral 13.5 antes aludido.

38. KING SALOMON

Considera que a los usuarios se les debe exigir el deber de sagacidad, la buena fe exenta de culpa y la diligencia, pues en ocasiones los errores o fallas del servicio ocurren por la ignorancia o descuido de los mismos usuarios, como por ejemplo cuando entregan información falsa o incompleta, o cuando por omisión permiten fraudes y suplantaciones de su personalidad.

CRC/ En atención a lo expuesto en este comentario, debe decirse que, de conformidad con lo previsto en el artículo 83 de la Constitución Política, la buena fe en las actuaciones de los particulares frente a las autoridades públicas siempre debe presumirse. Lo anterior tiene sentido si se tiene en cuenta que los operadores de servicios postales en la prestación de estos servicios, revisten un carácter público y en tal medida su relación con los usuarios, es regida, entre otras, por las normas contencioso administrativas.

Así las cosas, para la CRC resulta claro que las gestiones que adelanten los usuarios frente a los operadores postales gozan de la presunción de buena fe, dispuesto constitucionalmente y en dicha medida no es procedente que esta Entidad disponga obligaciones en cabeza de los usuarios tales como sagacidad y diligencia atendiendo a su mala fe o negligencia, cuando ya se han consagrado en el presente proyecto de resolución las que resultan pertinentes de conformidad con la Ley.

XII. Artículo 14. Obligaciones especiales para los usuarios remitentes

39. EDATEL

Considera importante que se determine el sentido de la expresión "*otros objetos de valor*", dado que es subjetiva y puede dar origen a conflictos de interpretación, pues es probable que para el usuario constituyan objetos de valor una serie de bienes y elementos que no son considerados como tales por parte del operador postal.

CRC/ Se acoge el comentario, puesto que tal como lo indica **EDATEL** la afirmación "*otros objetos de valor*", puede generar conflictos de interpretación por parte de los usuarios y de los mismos operadores, por lo cual el numeral 5° del artículo 14 del proyecto de resolución objeto de estudio, dispondrá: "*El envío de papel moneda, títulos valores de cualquier tipo pagaderos al portador, platino, oro, plata, piedras preciosas, joyas y otros objetos de valor de similar naturaleza, que no se envíen asegurados.*"

40. COMCEL

Sugieren que se mantenga la siguiente redacción "*... someterse a las condiciones de prestación del servicio postal contratado, con la condición de que hayan sido expresa y ampliamente divulgadas por el operador de servicios postales...*", contenida en el artículo 28 de la Ley 1369 de 2009, ya que si los operadores de servicios postales no publican las condiciones como lo establece tal norma, no podrían exigirle al usuario el sometimiento a dichas condiciones, toda vez que no las conoce.

CRC/ Dicha disposición ya se encuentra establecida en el numeral 14.2 del proyecto de resolución objeto de estudio, el cual dispone como obligación en cabeza de los usuarios remitentes: "*Cumplir 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*".

41. KING SALOMON

Manifiesta que se debe incluir que el usuario no utilizará las redes postales y los servicios para actos de promoción o realización de terrorismo, lavado de activos, narcotráfico, trata de personas, esclavitud o pornografía infantil, lo anterior con el fin de dar cumplimiento a las políticas de SARLAFT y que las empresas postales tengan una sombrilla legal frente a estos casos.

CRC/ La CRC considera que esta prohibición se encuentra contenida en el numeral 6 del artículo 14.3 de la resolución, el cual consagra que los usuarios se deben abstener de enviar objetos cuyo tráfico constituya la comisión de una conducta punible y, en este sentido, las conductas señaladas en el comentario se encuentran tipificadas penalmente en la legislación colombiana.

42. FENALCO

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.

CRC/ Frente a lo expuesto por **FENALCO** debe decirse que los objetos que se enuncian en el proyecto de Resolución del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios, abarcan la totalidad de situaciones que se encuentran vigentes, de acuerdo con la Legislación Colombiana.

Adicionalmente es de mencionar que las situaciones contempladas en el artículo 28 del Decreto 229 de 1995 se entienden incluidas dentro del artículo 14.3 del proyecto en cuestión, de acuerdo con la legislación vigente. En efecto, el Decreto en mención contemplaba como objetos de prohibida circulación en el sector postal los siguientes:

- Los objetos que por su naturaleza o embalaje puedan ocasionar daños a los empleados del correo, o puedan manchar o deteriorar los demás envíos con los cuales se empaican conjuntamente. Esta prohibición se encuentra contenida en el numeral 3 del artículo 14.3 del proyecto de resolución.
- Los objetos cuya admisión o circulación esté prohibida en el país de destino, situación prevista actualmente en el numeral 2 del artículo 14.3.
- Los animales vivos y los muertos no disecados. Esta prohibición se encuentra prevista en los numerales 1 y 4 del artículo 14.3.
- Dinero en efectivo y otros objetos de valor, tales como monedas, platino, oro y plata manufacturados o no, billetes representativos de moneda o cualquier otro valor al portador, piedras finas o cualquier objeto precioso. Esta prohibición está contenida en el 5 del artículo 14.3 propuesto.
- Los demás que los Convenios o Acuerdos Internacionales consagren como de prohibida circulación por el servicio de correos. Esta situación está contemplada en el numeral 7 del artículo 14.3 de la propuesta regulatoria.
- Armas, municiones y elementos bélicos de toda especie, máquinas para acuñar moneda, los esqueletos para billetes de bancos, el opio, la morfina, la cocaína, la marihuana y los demás estupefacientes y sustancias contemplados en las normas que regulan la materia, las materias explosivas, inflamables o peligrosas, así como los líquidos corrosivos y las sustancias venenosas, las materias grasas, los polvos colorantes y otras materias similares. Estos eventos se encuentran previstos en los numerales 1 y 6 del artículo 14.3, tal y como así se señaló en el documento soporte de la presente propuesta regulatoria.

43. FENALCO

Se debe determinar el procedimiento y alcance para definir la responsabilidad del usuario ante el uso por parte de éste, de servicios postales prestados por terceros no inscritos en el Registro de Operadores Postales.

CRC/ No se acoge el comentario pues es de mencionar que la Ley 1369 de 2009, como medida para desincentivar la prestación y/o utilización ilegal de los servicios postales, estableció en su artículo 40 el alcance y la responsabilidad de los usuarios como personas jurídicas que utilicen los servicios postales prestados por terceros que no se encuentren inscritos en el Registro de Operadores Postales y cuenten con la debida habilitación de Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

En este sentido, la norma mencionada dispuso que éstas, sin perjuicio de las acciones judiciales a que haya lugar, serán sancionados con multas de quinientos (500) a mil (1.000) SMLMV.

XIII. Artículo 15. Tratamiento de los objetos postales prohibidos.

44. SERVICIOS POSTALES NACIONALES -472

Considera que la exigencia de contactar al usuario, ante la existencia de una sospecha fundada de que los envíos ya admitidos contiene un objeto prohibido, resulta ser una actividad dispendiosa que conlleva a un desgaste Operativo; y que no se señala que área del Ministerio sería la encargada de otorgar el permiso, por lo que recomiendan otorgar la facultad de abrir el envío y no esperar a que se obtenga el respectivo permiso.

CRC/ Atendiendo a la protección constitucional otorgada a la correspondencia, no se acoge el comentario en relación a que el objeto postal se pueda abrir sin la autorización del usuario. En este sentido, el derecho a la intimidad consagrado en el artículo 15 de la Carta Política, se entiende como una garantía básica a la libertad del individuo, la cual tiene una de sus más importantes expresiones en el secreto de la correspondencia y demás formas de comunicación privada. Es de mencionar que a pesar que este derecho no es absoluto, para que la correspondencia pueda ser interceptada o registrada deben cumplirse las condiciones de que medie orden judicial, que se presente alguno de los casos establecidos en la Ley y, finalmente, que se cumplan las formalidades que dispone la Ley. En desarrollo de lo anterior, no es posible que el operador intercepte la correspondencia en desconocimiento de las disposiciones constitucional y legalmente expuestas previamente.

Frente a la intervención del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones cuando el operador tenga fundada sospecha de que alguno de los envíos ya admitidos, contiene un objeto prohibido, en aras de brindar una mayor claridad respecto del tratamiento de los mismos, es preciso indicar que el operador postal no estará obligado a cursar dicho envío a través de la red postal, con el fin de preservar la seguridad de la misma. Una vez el objeto postal sea declarado en rezago, es decir transcurridos tres meses contados a partir de la fecha de imposición del envío, sin que haya sido posible lograr la autorización del usuario para abrir el objeto postal, hecho frente al cual deberán dejarse las respectivas constancias de las gestiones idóneas que se han llevado a cabo para lograr contactarlo y, por ende, dicha autorización, el operador conforme lo preceptúa el artículo 52 de la Ley 1369 de 2009, en caso de tratarse de un objeto postal prohibido podrá disponer del objeto con estricta sujeción al procedimiento que para tal efecto señale el citado Ministerio.

Ahora bien, si el objeto postal respecto del cual recayó la sospecha fundada del operador, luego de transcurridos los 3 meses de que trata el artículo 52 en mención, resulta ser un objeto cuya circulación no esté prohibida en los términos del artículo 14.3 de la Resolución, con el fin de preservar la pertenencia de los objetos postales en atención a lo previsto en el artículo 27 de la Ley

1369 de 2009, el operador deberá entregar el objeto al usuario destinatario o devolverlo al usuario remitente en el mismo término del servicio contratado.

Con el fin de preservar la realidad de las gestiones idóneas que debe llevar a cabo el operador postal frente al tratamiento de esta clase de objetos postales prohibidos que ya han sido admitidos, es necesario que éste conserve las evidencias que le permitan demostrar que, en efecto, ha realizado las gestiones necesarias para contactar al usuario remitente o en su defecto al usuario destinatario, así como para verificar si el objeto postal ya admitido se constituye o no un objeto cuya circulación es prohibida. Teniendo en cuenta la importancia del tratamiento de esta clase de objetos, es preciso que las empresas conserven estas evidencias en los términos previstos en el artículo 35 de la Ley 1369 de 2009.

45. FENALCO

Expresa que la denominación debería ser “procedimiento” y este 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.

CRC/ Frente a lo expuesto por **FENALCO** debe decirse que el derecho a la intimidad consagrado en el artículo 15 de la Carta Política, se entiende como una garantía básica a la libertad del individuo, la cual tiene una de sus más importantes expresiones en el secreto de la correspondencia y demás formas de comunicación privada.

En este orden de ideas, es preciso indicar que, pese a que este derecho no es absoluto, para que los envíos postales, entendidos como propios de las comunicaciones postales, puedan ser interceptados o registrados deben cumplirse las condiciones de que medie orden de la autoridad competente, que se presente alguno de los casos establecidos en la Ley y, finalmente, que se cumplan las formalidades que ésta dispone. Aclarado lo anterior, no es posible que el operador intercepte o registre los envíos postales que le han sido confiados por sus usuarios en desconocimiento de la disposición constitucional expuesta previamente.

Ahora bien y sin perder de vista lo anterior, en cuanto a la presunta ocurrencia de algún delito frente a un objeto postal ya admitido, es preciso anotar que la norma propuesta otorga a los operadores la facultad para informar a las autoridades de policía como a la Fiscalía General de la Nación, cualquier momento, la presunta ocurrencia de alguna conducta punible proveniente de sus usuarios. En efecto, la norma propuesta dispone:

“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”

La norma propuesta transcrita, no limita este deber constitucional de dar aviso a las autoridades acerca de la ocurrencia de alguna conducta punible al aviso previo del usuario. Ahora, es necesario

aclarar que no todo objeto postal de prohibida circulación es constitutivo de delito, caso en el cual se deberá tener en cuenta lo previsto en los incisos 1 y 2 del artículo propuesto.

En relación con el término "*sospecha racional*", se precisa que para dar mayor claridad éste será reemplazado por "*...sospeche de manera fundada...*" el cual deberá entenderse como aquella sospecha que tiene el operador con base en hechos idóneos que existe un objeto cuya circulación a través de las redes postales se encuentra prohibida.

Finalmente en relación con la implementación del término procedimiento en lugar del de tratamiento, es de aclarar que, precisamente, la norma lo que pretende es establecer no un procedimiento, sino un trato o una forma que debe ser observada por los operadores respecto de los objetos postales prohibidos.

46. KING SALOMON

Se solicita que este artículo haga mención a los casos de servicios de pago, cuando los dineros que se movilizan tienen el indicio que son producto o consecuencia de un delito, con el fin que el operador pueda retener dichos dineros y ponerlos a disposición de la autoridad competente.

CRC/ No se considera necesario hacer la aclaración solicitada, en tanto el numeral 14.3 del proyecto de resolución objeto de estudio, abarca la totalidad de las situaciones que se encuentran vigentes de conformidad con la Legislación Colombiana, en relación con los objetos cuya circulación por la red postal se encuentra prohibida. Adicionalmente es de mencionar, que el numeral 6 del artículo en mención consagra como obligación en cabeza del usuario remitente abstenerse de enviar objetos postales cuyo tráfico sea constitutivo de delitos. Es así como el operador postal, en estricta aplicación a lo dispuesto en el artículo 15 del proyecto de resolución presentado, tiene la obligación de acudir ante las respectivas autoridades de policía o a la Fiscalía General de la Nación.

XIV. Artículo 16. Obligaciones de los operadores de los servicios postales

47. EDATEL

Expresa que al indicar el artículo en comentario que los operadores postales tienen la obligación de informar a los usuarios acerca de variados asuntos, "*sin perjuicio de las demás obligaciones contractuales*", les surge la inquietud en el sentido de determinar si todos estos asuntos pueden ser negociados y plasmados en un contrato escrito bilateral y conmutativo, que haya sido materia de libre discusión y acuerdo voluntario entre las partes.

Lo anterior en atención al hecho de que el proyecto que se comenta hace un énfasis especial en la importancia que reviste el acuerdo de voluntades, dándole preponderancia a la regulación contractual de la relación aún por encima de las normas regulatorias de carácter general, lo cual lleva a pensar que se aplican las normas regulatorias generales siempre y cuando no exista pacto particular y escrito entre las partes respecto de los diferentes asuntos que les atañen en virtud de la prestación del servicio postal. Así las cosas, temas como la tarifa piso aplicable al servicio de mensajería expresa podría ser materia de regulación contractual, quedando por fuera del ámbito de aplicación de la regulación que con carácter general rige sobre la materia.

Por otro lado, considera importante que la norma defina la expresión "*niveles de calidad*" y los parámetros para determinarlos, pues se trata de una expresión abstracta y subjetiva que requiere

delimitarse a efectos de que usuarios y operadores utilicen un lenguaje unificado y puedan hacerse exigibles.

CRC/ Las obligaciones establecidas en el artículo 16 del proyecto de resolución del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios, se deben entender generales para todos los operadores postales y surgen de la compilación de las obligaciones que se consagran en diferentes normas de la Ley Postal y en normas de diversa índole. De acuerdo con lo previamente expuesto las obligaciones consagradas en este artículo resultan de obligatorio cumplimiento para los operadores postales, lo cual no quiere decir que se excluyan las obligaciones pactadas contractualmente, motivo por el cual se incluye en este artículo la expresión "*sin perjuicio de las demás obligaciones contractuales y legales*". De la misma forma es de aclarar que la existencia de obligaciones contractualmente pactadas no puede excluir de ninguna forma el cumplimiento de las obligaciones en cabeza de los operadores que explícitamente define el artículo del proyecto de resolución en cuestión y la Ley al ser normas de imperativo cumplimiento.

En relación con el tema de relacionado con la tarifa mínima, el párrafo del artículo 12 de la Ley 1369 de 2009 exceptúa del régimen de libertad de tarifas los servicios de mensajería expresa que tengan como fin la distribución de objetos postales masivos, para los cuales el legislador ordenó a la CRC fijar una tarifa mínima, tal como efectivamente lo hizo mediante la expedición de las Resoluciones CRC 2567 de 2010 y 3036 de 2011, las cuales se encuentran vigentes y deben ser acatadas por los operadores, motivo por el cual, contrario a lo dispuesto por **EDATEL**, no puede existir un acuerdo de voluntades desconociendo estas normas de carácter imperativo.

En relación con la calidad que se exige para la prestación del servicio postal, tal como lo define el artículo 16.7 del Proyecto de Resolución en mención, ésta será definida de conformidad a las habilitaciones que los facultan para operar y con los requisitos y condiciones que se determinan a lo largo del proyecto de resolución en cuestión y de las normas técnicas vigentes. Es de mencionar en este punto que la CRC adelanta el proyecto "*Por medio del cual se definen los parámetros, y se fijan indicadores y metas de calidad para los servicios postales diferentes a los comprendidos dentro del Servicio Postal Universal y se establece el modelo único para las pruebas de entrega*".

Para finalizar, es preciso indicar que esta Entidad eliminará la obligación prevista en el numeral 16.5 de la propuesta presentada, toda vez que esta facultad que, por virtud de lo señalado en el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009, le asiste a los usuarios de obtener las indemnizaciones a que haya lugar ya se encuentra establecida en el artículo 38 del proyecto regulatorio cuando dicha norma señala: "*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, aplicarán a los usuarios remitentes las siguientes reglas de indemnización: ...*".

48. FENALCO

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.

CRC/ No se acoge el comentario, puesto que el artículo 38 del proyecto de resolución, acorde con lo expresamente previsto en el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009, establece el monto de cada una de

las indemnizaciones que deben ser asumidas por los operadores, entre ellas las relativas a la prestación del servicio de mensajería expresa, que los operadores deberán pagar a los usuarios remitentes por la pérdida, expoliación o avería del objeto postal.

XV. Artículo 17. Derechos de los usuarios.

Artículo 17.11

49. SERVICIOS POSTALES NACIONALES -472

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

CRC/ No se acoge el comentario, puesto que en virtud del deber de información que le asiste al usuario es claro que éstos tienen derecho a conocer las condiciones en que se va a prestar el servicio contratado, lo cual le generará seguridad del cumplimiento de los términos y condiciones ofrecidas por el operador. Así las cosas, resulta imperioso entonces que el operador que va a suministrar el servicio contratado conozca el tránsito, así como los operadores postales que intervienen en el tránsito del envío.

Teniendo en cuenta lo anterior, y dado que las empresas no tienen *a priori* el conocimiento de los operadores que van a intervenir en el tránsito del objeto postal, sino que la identificación de cada uno se da en el tratamiento mismo del objeto, es preciso modificar el artículo 17.11 del proyecto.

Ahora bien, teniendo en cuenta que la Ley 1369 de 2009 prevé en cabeza de los usuarios de esta clase de servicios los derechos que consagren a su favor los acuerdos y convenios internacionales vigentes ratificados por nuestro país, es preciso hacer alusión acerca de dicho derecho en el proyecto de resolución presentado.

50. KING SALOMON

Manifiesta que el derecho del usuario de identificar los operadores postales que van a intervenir, no puede ser *a priori* sino *a posteriori*, puesto que en el negocio del transporte, los transportadores tienen derecho de cambiar de vehículos, de transportadores, etc.

CRC/ Teniendo en cuenta que el comentario hecho hace referencia al servicio público de transporte, esta Comisión aclara que la adopción del presente régimen sólo hace referencia al sector que comprende la prestación de los servicios postales, más no resulta aplicable al sector del servicio público de transporte.

No obstante, frente al conocimiento por parte del operador postal contratado de todos los operadores que intervienen en el tránsito del objeto postal, es preciso que se remita a la respuesta dada en el comentario anterior.

XVI. Artículo 18. Derechos de los usuarios remitentes.

51. EDATEL

Menciona en relación con los numerales 18.2 y 18.3, que es fundamental que la norma imponga al operador postal el término para efectuar tanto la devolución o recuperación como la reexpedición de los envíos, a solicitud del usuario remitente, pues dejar dicho término a libre discreción de los operadores, amenaza el derecho de los usuarios a que sus envíos surtan el proceso postal en un tiempo previamente establecido.

En relación con el numeral 18.5. expresa que, quisiera conocer si el espíritu de esta norma es autorizar al usuario para que solicite una indemnización en cuantía superior a la señalada en el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009 y 38 del proyecto de resolución, posibilitando una reparación integral a los perjuicios que haya podido sufrir con ocasión del incumplimiento por parte del operador postal de las condiciones de calidad exigibles al servicio, dando aplicación al concepto de indemnidad tan en boga en los temas de responsabilidad civil.

Finalmente, recuerda que el operador postal, por norma general, desconoce el contenido del envío y por tal razón se dificultaría el reconocimiento del pago de la indemnización por los perjuicios ocasionados por la pérdida de dicho contenido.

CRC/ En primer lugar, debe tenerse en cuenta la eliminación del concepto de "*solicitud de recuperación*" del presente proyecto de conformidad con la consideración expuesta en el comentario número 21 de este documento, razón por la cual el artículo 18.2 sólo hará referencia a la devolución de los envíos, más no a la recuperación de los mismos.

Ahora bien, frente al comentario relativo al artículo 18.3 del proyecto de resolución en cuestión, esta Entidad acogerá lo manifestado por **EDATEL**, en tanto, tal y como lo menciona ésta, es un riesgo que el operador determine unilateralmente el término en que llevará a cabo la reexpedición del envío. Es así como dicho término deberá observar los mismos parámetros tenidos en cuenta para la prestación del servicio contratado. Ahora bien, esta Comisión con el fin de precisar de manera clara los requisitos en que operan para la reexpedición de los envíos, impondrá a éste el deber de describir las características externas de la cubierta del envío, razón por la cual se eliminará del artículo 19 la frase " ... en la medida de lo posible..".

Por su parte, en relación con el comentario formulado al numeral 18.5 es de mencionar que las indemnizaciones enunciadas en el numeral 3° del artículo 25 de la Ley 1369 de 2009 y en el artículo 38 del Proyecto de Resolución objeto de estudio, no se entienden excluyentes de la reparación de perjuicios que pueden llegar a generarse por el incumplimiento no sólo de normas de calidad sino frente al incumplimiento de las condiciones que rigen el suministro del servicio contratado. Lo anterior sin perjuicio de lo previsto en el artículo 16.5 del proyecto de resolución.

Es así como la indemnización a que alude el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009 y el artículo 38 del proyecto de resolución en mención, se genera ante la pérdida, expoliación o avería del objeto postal por parte del operador, mientras que la reparación a que hace referencia el numeral 18.5 de este proyecto implica un incumplimiento en las condiciones de calidad exigibles al servicio postal de conformidad con la normatividad aplicable, los títulos habilitantes o los contratos de concesión. Atendiendo a lo anterior se evidencia que estos dos tipos de indemnizaciones aluden a circunstancias distintas y que la ocurrencia de una de ellas no lleva a que se genere a favor del usuario el pago de la otra.

Por último, en relación con el comentario relacionado con la dificultad por parte del operador en reconocer el contenido del envío para efectos de indemnizar al usuario ante la pérdida del mismo, comedidamente le informamos que atendiendo a esta circunstancia se consagra en el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009 y en el artículo 38 del proyecto de resolución, los montos que debe pagar el operador de conformidad con la clase de servicio postal que se preste, los cuales corresponden a la tarifa pagada por el usuario.

52. SERVICIOS POSTALES NACIONALES -472

En relación con el numeral 18.5, consideran que no es claro lo referente a la reparación de los perjuicios, ya que la Ley 1369 de 2009 sólo habla de indemnización más no de perjuicios, en su concepto, ante la falta de claridad se estaría frente a un excedente en la facultad regulatoria de la CRC.

Adicionalmente, consideran que no es sólo solicitar perjuicios se deben probar, sino que se deben determinar claramente en que eventos podría operar, así como señalar quien será la autoridad encargada de determinar si es o no procedente.

CRC/ Tal y como lo dispone el artículo 38 de la Ley 1369 de 2009, los usuarios tienen derecho a percibir las indemnizaciones allí contempladas, *“sin perjuicio de las acciones judiciales pertinentes”*.

Ahora bien, en relación con los eventos en que opera la reparación de perjuicios de que trata el numeral 18.5 es preciso indicar que éstos no sólo deben referirse a los eventos propuestos en la resolución (*normas de calidad, previstas en la normativa aplicable y en los respectivos títulos habilitantes y contratos de concesión*), por lo que dicha reparación se dará frente al incumplimiento de las condiciones que rigen el suministro del servicio contratado. Lo anterior sin perjuicio de lo previsto en el artículo 16.5 de proyecto de resolución.

Finalmente es de aclarar que la autoridad encargada de determinar si procede o no el pago de estos perjuicios y su monto, es el juez civil competente, frente al cual las partes tendrán la carga probatoria dentro del proceso a que haya lugar.

XVII. Artículo 20. Derechos de los usuarios destinatarios.

53. SERVICIOS POSTALES NACIONALES -472

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

CRC/ Se acoge el comentario, en el sentido de dar claridad al numeral 20.2 del proyecto objeto de estudio, atendiendo al numeral 2° del artículo 26 de la Ley 1369 de 2009, el cual consagra como condicionante para este derecho que el envío haya sido registrado a nombre del usuario destinatario y pagado con la característica de envío certificado.

En atención, y en razón a que dicho derecho es propio del servicio de correo, por lo cual se ajustará el numeral 20.2 del proyecto de resolución.

Artículo 20.3

54. TELMEX

Manifiesta que de acuerdo al artículo 20.3 si el usuario tiene derecho a rechazar cualquier tipo de envío significa, 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. Por lo cual 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.

CRC/ Se acoge el comentario, en el sentido de incluir en el artículo 20.3 del proyecto de resolución objeto de estudio, la necesidad que el rechazo del usuario sea registrado y las razones de éste, atendiendo a los argumentos expuestos por **TELMEX**. En desarrollo de lo anterior el numeral 20.3 del proyecto de resolución objeto de estudio dispondrá: *"Rechazar los envíos, aún cuando vengan a su nombre, para lo cual deberá dejar constancia por escrito del rechazo y los motivos"*

55. FENALCO

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?

CRC/ De acuerdo con la respuesta al comentario anterior, y dado que no se estaría determinando expresamente en el presente régimen de protección de los derechos de los usuarios el medio a través del cual se dejará constancia del rechazo, los operadores postales podrán utilizar el que consideren más conveniente. Lo anterior, sin perjuicio de que en el futuro, la CRC establezca que dichas situaciones deben consignarse en la guía, prueba de entrega o cualquier otra mecanismo que considere conveniente, tal y como se planteó en la propuesta regulatoria de *"Parámetros de calidad de los servicios postales distintos al Servicio Postal Universal"* que en su primera versión fue publicada para comentarios del sector el pasado 24 de septiembre de 2010, y que será sometida a una nueva publicación para observaciones de los agentes interesados.

XVIII. Artículo 21. PQR

56. FENALCO

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.

CRC/De conformidad con lo establecido en el Artículo 21 del proyecto de resolución, relativo a las PQR, se evidencia que la regulación propuesta trae varias alternativas para los usuarios de servicios postales para la presentación de sus Peticiones, Quejas y Recursos-PQR, en este sentido, se resaltan el derecho a presentar PQRs en forma verbal, escrita, o **mediante cualquier medio tecnológico o electrónico dispuesto por los operadores postales para tal efecto.**

Con respecto a la obligación a cargo de los operadores postales de disponer los formatos físicos para la presentación de PQR para los usuarios, se destaca que los mismos deben estar disponibles tanto en todos los puntos de atención al usuario como en la **página web del operador**, es decir no contempla sólo una posibilidad sino presenta más alternativas.

Teniendo en cuenta que no toda la población posee servicio de acceso a Internet, establecer un mecanismo de atención de PQR por medios virtuales únicamente, podría en este momento perjudicar a los usuarios que no tengan los medios para acceder a ellos, dificultando el ejercicio de su derecho de presentar PQRs. No obstante, esta Comisión comparte plenamente el llamado que se hace en el comentario en el sentido de promover la utilización de las TIC para la relación de los operadores con los usuarios y para la efectiva protección de los derechos de éstos.

De otra parte, teniendo en cuenta que el artículo 21 propuesto establece algunas reglas relativas a la forma de presentación de las PQRs y su contenido, es preciso que estas condiciones, en razón al orden lógico que debe seguir el articulado que comprende el régimen propuesto, sean consignadas en el texto del artículo 23 del proyecto puesto a consideración del sector denominado "*FORMA DE PRESENTACIÓN*", dado que éste hace referencia explícita a la forma y el contenido que rigen la presentación tanto de las PQRs como de las solicitudes de indemnización,

57. KING SALOMON

Considera que es innecesario que se incluya en el interior de la guía el derecho a la presentación de PQR, puesto que este se encuentra contemplado en la Ley 1369, en las resoluciones del Ministerio y de la CRC, y en los contratos. Es así como manifiesta que esta inclusión generaría un exceso de información en la guía y la pérdida de su razón de ser.

Adicionalmente establece que tener formatos en los puntos de servicio terminará siendo una papelería que se perderá y terminará siendo basura, por lo cual la existencia y forma de formatos de PQR debe dejarse a la libertad de cada empresa.

CRC/ Con respecto a la inclusión en la guía del derecho a la presentación de PQR, esta Entidad acoge el comentario ya que esta información se encuentra además prevista en el artículo 4 de la presente resolución, razón por la cual se eliminará esta información de la guía, prueba de entrega y prueba de admisión. Así las cosas, se eliminará el inciso tercero del artículo 21 del proyecto.

De otra parte, en vista de que no toda la población tiene acceso al servicio de acceso a Internet, establecer un mecanismo de atención de PQR por medios virtuales únicamente, podría perjudicar en este momento a los usuarios que no tengan los medios para acceder a ellos, dificultando el ejercicio de su derecho de presentar PQRs, por lo tanto resulta necesario poner a su disposición los formatos físicos para efectos de interponer sus peticiones, quejas y recursos en cada uno de los puntos de servicio de los Operadores Postales.

58. TELMEX

Manifiesta que a diferencia de la Resolución 1732 de 2007 y su proyecto de modificación no se 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, por lo que sugiere que estos operadores también deberían implementar Oficinas Virtuales de atención a PQR o la obligación de recepcionarlas a través de red social. Argumenta lo anterior en el hecho de evitar asimetrías

regulatorias entre los "servicios de comunicaciones" y que por ende se utilicen las TIC's en todos los trámites, de igual manera 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.

CRC/ De conformidad con lo establecido en el Artículo 21 del proyecto de resolución, relativo a las PQR, se evidencia que la regulación propuesta trae varias alternativas para los usuarios de servicios postales para la presentación de sus Peticiones, Quejas y Recursos-PQR, en este sentido, se resaltan el derecho a presentar PQRs en forma verbal, escrita, o **mediante cualquier medio tecnológico o electrónico dispuesto por los operadores postales para tal efecto.**

Teniendo en cuenta que no toda la población tiene acceso al servicio de acceso a Internet, establecer un mecanismo de atención de PQR por medios virtuales únicamente, podría perjudicar en este momento a los usuarios que no tengan los medios para acceder a ellos, dificultando el ejercicio de su derecho de presentar PQRs.

Así las cosas, inicialmente los usuarios podrán acudir directamente ante los Operadores Postales para interponer sus PQRs o a través de los medios tecnológicos o electrónicos que éstos dispongan para el efecto.

Por otra parte, con respecto a la sugerencia de revisar los estándares establecidos por la UPU para el rastreo de los objetos postales y la posibilidad de que el mismo se efectúe en línea, es de anotar que este aspecto corresponde a un parámetro de calidad de los servicios postales, el cual no es objeto de la presente propuesta regulatoria y será desarrollado en el proyecto regulatorio de "*Parámetros de calidad de los servicios postales distintos al Servicio Postal Universal*" que actualmente está llevando a cabo esta Entidad, tal y como se puede observar en la propuesta regulatoria inicial publicada para comentarios del sector el pasado 24 de septiembre de 2010, y cuya finalización está programada para el II trimestre del año en curso.

XIX. Artículo 22 Solicitudes de indemnización

59. FENALCO

Expresa que 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.

CRC/ Con respecto a la no exigencia de documentos adicionales para efectuar la solicitud de indemnización, se acepta la sugerencia de **FENALCO** dado que se puede solicitar copia del documento de identificación del peticionario, para efectos de verificar que sea indemnizado el usuario efectivamente afectado. En razón a lo anterior, se procederá a ajustar el proyecto de resolución, en el sentido de incluir el documento de identificación del solicitante con la guía o prueba de entrega, aparte de los documentos señalados, no se podrá exigir la presentación de documentos adicionales, con el fin de que el procedimiento de solicitud de indemnización no se torne un trámite engorroso que sea un desestímulo para el usuario que le impida a ejercer su derecho.

En razón a que este artículo prevé algunas reglas relativas a la forma y el contenido de las solicitudes de indemnización, se hace necesario que éstas condiciones, en razón al orden lógico que debe seguir el articulado que comprende el régimen propuesto, sean establecidas en el texto del artículo 23 del proyecto denominado "*FORMA DE PRESENTACIÓN*" ya que éste hace referencia explícita a la forma y el contenido que rigen la presentación tanto de las PQRs como de las solicitudes de indemnización,

De otro lado, frente a la solicitud de ampliar el término de respuesta de la PQR por parte del Operador Postal en el evento en que éste deba aportar la copia de la guía o prueba de admisión o su respectivo número, se advierte que la misma no puede ser acogida favorablemente, pues se trata de términos perentorios de Ley, que para el caso de PQR no puede ser mayor a 15 días hábiles siguientes a su recibo por parte del Operador Postal. Este término podrá ampliarse si hay lugar a la práctica de pruebas, situación que deberá ser informada al usuario, en todo caso de conformidad con lo establecido en el Código Contencioso Administrativo.

60. EDATEL

Sobre este particular es importante que la norma precise si la solicitud de indemnización debe tramitarse por parte del usuario en forma simultánea y en el mismo formato, o si por el contrario, debe hacerse en forma independiente y en documento separado de la PQR correspondiente, pues no se ofrece claridad sobre este tópico, lo cual podría afectar al usuario en el conteo de los términos que la ley le autoriza para presentar sus inquietudes ante el operador postal y recibir de él una respuesta oportuna y que satisfaga su interés.

Adicionalmente y como consecuencia necesaria de lo anterior, es menester que la propuesta regulatoria exprese con total claridad si el término de treinta (30) días para el pago de la indemnización comienza a correr desde la presentación de la PQR, o desde la presentación de la solicitud de indemnización, o desde el pronunciamiento del operador postal sobre el fondo de la PQR (el cual deberá generarse dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación), o desde la aceptación de la solicitud de indemnización y el reconocimiento y liquidación de la misma, y si para este último caso aplica también el término inicial de quince (15) días hábiles contados desde la solicitud, en otras palabras, si los términos de trámite de la PQR y los de pago de la indemnización son acumulables (corren por separado) o cuentan simultáneamente (son concurrentes).

Sobre este mismo asunto, EDATEL considera prudente que se determine el alcance de la expresión "siguientes a la recepción del objeto postal" contenida en el segundo inciso del artículo 25 y utilizada para determinar el plazo con el que cuenta el usuario para formular una PQR o solicitud de indemnización, en el sentido de aclarar si por tal expresión se entiende la fecha de admisión del objeto postal por parte del operador, o la fecha de recepción del objeto postal, dentro del proceso de distribución y entrega, por parte del destinatario o del remitente en devolución, recuperación o reexpedición, según el caso.

CRC/ Frente al comentario respecto del trámite para presentar las solicitudes de indemnización, el proyecto de resolución es claro en establecer que 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.**

Es decir, el usuario podrá optar por diligenciar el formato dispuesto por el operador para solicitar indemnizaciones o presentar su solicitud en cualquier forma.

De otra parte, se resalta que los trámites para presentar una PQR o una solicitud de indemnización no son excluyentes, es decir, el usuario podrá presentar primero una PQR y posteriormente una solicitud de indemnización y con respecto al término de treinta (30) días para el pago de la indemnización, el proyecto de resolución es claro en indicar a partir de cuándo debe contarse tal término así: **“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”.**

Lo anterior guarda concordancia con el Artículo 32 de la Ley 1369 de 2009, el cual señala que el procedimiento que establezca el operador postal para el reconocimiento y pago de indemnizaciones no puede exceder el término total de treinta (30) días hábiles incluido el pago de la indemnización a que haya lugar.

Por último, 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, es decir que el término se cuenta a partir del recibo del objeto postal por parte del **usuario destinatario**, término que es concordante con el numeral 5 del Artículo 31 de la Ley 1369 de 2009.

XX. Artículo 23. Forma de presentación

61. SERVICIOS POSTALES NACIONALES -472

En relación con el artículo 23 sobre la **“Forma de presentación”**, manifiestan que en el proyecto se señala que se puede solicitar la indemnización y PQRs de manera verbal y que se requiere únicamente informar el nombre completo del peticionario y el motivo de la presentación. Al respecto, consideran que con esa información es imposible para el Operador Postal iniciar el correspondiente trámite, ya que como mínimo se le debe solicitar:

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

CRC/ Con respecto a la información mínima para recibir PQR´s en forma verbal, se acepta el comentario en el sentido de solicitar por lo menos al usuario *(i)* nombre e identificación, *(ii)* motivo de su presentación, *(iii)* fecha de imposición y *(iv)* nombre y dirección del remitente y del destinatario, lo cual permitirá al Operador Postal atender de manera efectiva la petición. En consecuencia, se procederá a modificar el proyecto de resolución propuesto de conformidad con lo anterior, incluyendo también la obligación de hacer referencia al nombre y la dirección del remitente

así como la forma de presentación tanto de las PQRs como de las solicitudes de indemnización, conforme se expuso en la respuesta a los comentarios 56 y 59 del presente documento..

62. KING SALOMON

Manifiesta que la CRC no es competente para limitar los medios probatorios de una reclamación, es así como no se puede menguar el derecho del operador a pedir información y documentos adicionales para el trámite de la indemnización, pues esto vulneraría el derecho al debido proceso del operador, ya que éste tiene derecho a pedir las pruebas necesarias para acreditar el hecho.

Por otra parte indica que debe ser obligatorio para el usuario, la presentación de la guía en original para dar trámite a su reclamación, evitando fraudes y falsificaciones.

Finalmente establece que no se puede exigir a los operadores que guarden una copia de las guías, por razones de ecología y de costos.

CRC/ En relación con la limitación de los medios probatorios que según señala **KING SALOMON**, efectúa la CRC, se aclara que no se podrá exigir al usuario la presentación de documentos adicionales a los previstos en el proyecto de resolución, con el fin de que el procedimiento de solicitud de indemnización no se torne un trámite engorroso que sea un desestímulo para el usuario que le impida a ejercer su derecho.

No obstante, con respecto a la información mínima para recibir PQR's en forma verbal, el operador postal podrá solicitar por lo menos al usuario (i) fecha de imposición y (ii) nombre y dirección del destinatario, lo cual permitirá al Operador atender de manera efectiva la petición, y como se expuso en comentarios anteriores se procederá a efectuar tal modificación sobre el Artículo 23 del proyecto de resolución.

En relación con la presentación por parte del usuario del original de la guía, considera esta Comisión que es suficiente con que el usuario presente una copia. Adicionalmente, 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, quien se entiende podrá hacerlo en todos los casos, en virtud de su obligación de retención documental prevista en el artículo 35 de la Ley 1369 de 2009.

Finalmente, en relación con el argumento que señala que no se puede exigir a los operadores que guarden una copia de las guías, por razones de ecología y de costos, se advierte que el Artículo 35 de la Ley 1369 de 2009, **establece la obligación de retención documental a cargo de los operadores postales** de las guías y documentos soporte de entrega, constancias de recibo y cualquier otro documento que utilicen para la prestación del servicio, por un periodo no menor a tres (3) años desde la fecha de expedición de los mismos, vencido este término podrán ser destruidos siempre que por cualquier medio técnico adecuado se garantice su reproducción exacta, lo cual garantiza entre otros, que los usuarios puedan hacer efectivo su derechos a presentar reclamaciones. En consecuencia no se acepta el comentario.

XXI. Artículo 24. Formalidades

63. KING SALOMON

Considera exagerado incluir dentro de la resolución que contra esta decisión cabe recurso, puesto que esto se encuentra contemplado en la ley y en los contratos.

CRC/Aún cuando el derecho a interponer los recursos de reposición y en subsidio de apelación tenga un fundamento legal, el presente régimen de protección de usuarios de servicios postales debe recoger tal derecho, con el fin de que los usuarios conozcan plenamente sus derechos así como la oportunidad para ejercerlos.

Por lo anterior, el proyecto de resolución consagra que 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.

XXII. Artículo 25. Término para presentar las PQR y solicitudes de indemnización

64. SERVICIOS POSTALES NACIONALES

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

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

CRC/ Frente a los términos establecidos en el artículo 25 del proyecto de resolución, es importante aclarar que los mismos son concordantes con lo establecido en los numerales 4 y 5 del Artículo 31 de la Ley 1369 de 2009, los cuales establecen que **los usuarios remitentes** cuentan con un término de diez (10) días calendario para servicios nacionales y de seis meses para servicios internacionales para efectos de presentar sus reclamaciones, los cuales se cuentan **a partir de la recepción del objeto postal por parte del Operador Postal**, mientras que los **usuarios destinatarios** cuentan con un término de cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal para tal efecto.

En consecuencia, los términos propuestos son ajustados a la Ley, pues uno es aplicable a usuarios remitentes y otro a usuarios destinatarios. Así las cosas, el término de 10 días para que el usuario remitente efectúe su reclamación se cuenta a partir de la recepción del objeto postal por parte del Operador Postal, no a partir de que el usuario destinatario lo reciba. No obstante lo explicado, y en atención a la consideración referente a que en algunos casos el tiempo de entrega de los objetos postales cuando se trate de servicios nacionales puede ser mayor de diez (10) días calendario, y que

las indemnizaciones en la Ley fueron establecidas para los casos de pérdida, expoliación o avería de los envíos, se modificará y complementará el artículo en mención.

65. FENALCO

Debe contemplarse la ocurrencia del fenómeno de la caducidad. En el caso del área de Facturación, se plantea el caso donde un usuario presente una PQR relativa a la facturación del servicio, 8 meses después del cierre de facturación, lo cual puede llegar a afectar los procesos internos de la empresa.

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.

CRC/ Teniendo en cuenta el comentario presentado por **FENALCO** con respecto del término para presentar una reclamación relacionada con la factura, se advierte que en la medida que es un aspecto relacionado con la prestación del servicio, cuyo trámite debe darse bajo las reglas previstas para las PQR en el Artículo 25, este tipo de reclamaciones pueden llevarse a cabo en cualquier momento.

Respecto de las modalidades de cobro que puedan adoptar los operadores de servicios postales, en este caso que, el pago del servicio lo efectúe el destinatario, se advierte que tal aspecto no tiene implicación alguna que afecte la aplicabilidad del presente régimen.

Es preciso también aclarar que el trámite de PQRs es diferente a las solicitudes de indemnización, pues la Ley no establece un término para presentar los primeros y, por ende, la regulación no puede limitar este derecho en cabeza de los usuarios. Por lo anterior, el proyecto de resolución establece que podrá presentar PQRs en cualquier tiempo, mientras que para las solicitudes de indemnización se establecieron los términos previstos en el Artículo 31, numerales 4 y 5 de la Ley 1369 de 2009.

En consecuencia, dado que son trámites de distinta naturaleza, no es procedente el comentario en el sentido de suspender el enunciado inicial del Artículo 25 del proyecto de resolución.

66. TELMEX

Manifiesta que en este artículo se evidencian ciertas disposiciones que pueden restringir el derecho de los usuarios y generan mayores garantías a los operadores postales. Argumenta lo anterior estableciendo que 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 sugiere establecer el mismo régimen de PQR de la Resolución 1732 de 2007.

Adicionalmente respecto a que el operador postal no se encuentra obligado a indemnizar al usuario por las solicitudes que sean presentadas por fuera de los términos dispuestos, que 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.

CRC/ Los términos establecidos para presentar las solicitudes de indemnización del proyecto de resolución, se fundamentan en los establecidos en los numerales 4 y 5 del Artículo 31 de la Ley 1369 de 2009 y, por ser términos de ley no pueden ser modificados por la regulación, pues expresamente el numeral 4 de la citada norma señala que son diez (10) **días calendario** para efectuar la solicitud de indemnización para servicios nacionales.

Es preciso advertir que los términos establecidos en el mencionado Artículo 31 de la Ley 1369 de 2009, son relativos a las solicitudes de indemnización, pues la reclamación en estos casos tiene una connotación asociada a la reparación económica por el daño causado a los usuarios de servicios postales por concepto de la pérdida, expoliación o avería de los envíos.

Adicionalmente, no es posible eliminar el inciso 3º del Artículo 25 del proyecto de resolución, pues el recoge lo previsto en el citado Artículo 31 de la Ley 1369 de 2009, el cual consagra las exenciones de responsabilidad de los Operadores Postales.

XXIII. Artículo 26. Registro de PQR y solicitudes de indemnización.

Parágrafo 2 del artículo 26.

67. KING SALOMON

Considera innecesario y exceso de burocracia que los rangos CUN sean administrados y asignados por la SIC, lo cual puede genera trámites inoficiosos para la SIC. Es así como se indica que el CUN debe ser realizado por cada empresa de acuerdo a sus propios sistemas tecnológicos. Finalmente se menciona que la CRC es incompetente para asignar funciones a la SIC.

CRC/ Sobre el particular, es preciso indicar que el Código Único Numérico resulta de gran utilidad al usuario que ha presentado una PQR o una solicitud de indemnización ya que, le permite identificar con certeza y gran facilidad el trámite que se le ha dado a éstas, así como el estado en que se encuentran, lo cual se traduce en una efectiva protección de sus derechos.

Adicionalmente, a través del CUN se brinda al usuario la facilidad de consultar el estado, inclusive, de la segunda instancia que en razón a la interposición del recurso de apelación se surte ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

Así las cosas, debe decirse que el CUN representa una herramienta que torna efectiva la protección de los derechos de los usuarios de los servicios postales debe ser administrado y gestionado por la SIC, entidad en quien recae la labor proteger sus derechos, razón por la cual dicha exigencia no puede catalogarse como un tema burocrático.

Lo anterior, claramente agrega un valor a la protección real de los derechos de los usuarios, al permitirles a través de la página *web* y en la línea de atención del usuario del operador, realizar en cualquier momento la consulta del estado de su PQR o solicitud de indemnización con el Código

Único Numérico - CUN- que le fue asignado por éste, a través de cualquier medio idóneo, en el momento de presentación.

Para finalizar, respecto de la administración de cada empresa del CUN, esta Comisión no acogerá tal sugerencia toda vez que, con el fin de lograr el la protección referida en el párrafo anterior, es imperioso que precisamente la Entidad encargada por la Ley 1369 de 2009 de proteger los derechos de los usuarios de esta clase de servicios, tal es el caso de la SIC, administre, gestione y asigne estos Códigos, los cuales, como se dijo en el párrafo que antecede, permiten a los usuarios saber de manera cierta el estado de su reclamación. De esta manera, es claro que la CRC sólo está estableciendo los mecanismos e instrumentos operativos idóneos para tal efecto en beneficio de los usuarios, mencionando en todo caso que esta propuesta regulatoria ha sido estructurada por parte de esta Entidad con una activa participación de la Superintendencia de Industria y Comercio.

XXIV. Artículo 29. Notificación de las decisiones.

68. KING SALOMON

Considera innecesario y exceso de burocracia que los medios de notificación alternativa deban ser previamente autorizados por la SIC, lo cual genera trámites inoficiosos para esa Entidad. Dichos medios dependen de cada operador y la CRC es incompetente para asignar funciones a la SIC.

Adicionalmente manifiesta que las notificaciones personales son innecesarias, pues estas pueden hacerse por correo y sería inviable su ejecución en puntos mercerizados.

CRC/ Con relación a la autorización que debe impartir la SIC a los medios alternativos que adopten los Operadores Postales para la notificación de sus decisiones frente a las PQRs, se advierte que dicha Superintendencia es la autoridad competente para hacer cumplir las normas en materia de protección de los usuarios y consumidores en el mercado de los servicios postales así como de resolver los recursos de apelación de los usuarios postales. En consecuencia tal entidad debe velar porque los medios de notificación alternativos no vulneren los derechos y el debido proceso de los usuarios de servicios postales.

En este sentido el Consejo de Estado en consulta del 18 de marzo de 2010, C.P.: Enrique José Arboleda Perdomo, frente a los mecanismos de notificación alterna expresó que *“un sistema de notificación por medios electrónicos, (...) debe garantizar los mismos resultados prácticos de la notificación presencial en cuanto al conocimiento de la decisión y la posibilidad de ejercer los recursos, para poder dar los mismos resultados jurídicos a la presencia física del interesado en la oficina pública como a su presencia virtual expresada en la interacción por medios electrónicos, entre esa oficina y ese interesado. El ordenamiento jurídico vigente da soporte a esa posibilidad, bajo el criterio de la equivalencia funcional, conforme al cual el medio de notificación que se adopte debe reunir los requisitos necesarios para preservar los derechos de los interesados, la exigibilidad de las decisiones de la Administración, y su prueba”*.

En consonancia con lo anterior, el artículo 6° de la Ley 962 de 2005 prevé la utilización de esta clase de medios alternos, como los electrónicos, para llevar a cabo las notificaciones de los actos administrativos. Así las cosas, siguiendo lo establecido por el Consejo de Estado en el concepto transcrito, es claro que esta forma de notificación deberá preservar (i) los derechos de los usuarios, (ii) la exigibilidad de las decisiones notificadas y (iii) su prueba.

Teniendo en cuenta lo anterior, y contrario a lo expresado por **KING SALOMON**, la autorización que debe emitir la SIC, lejos de resultar innecesaria y burocrática, corresponde a un deber que recae en tal organismo como autoridad encargada de proteger los derechos de los usuarios de esta clase de servicios.

XXV. Artículo 30. Término para responder las PQR y solicitudes de indemnización.

79. KING SALOMON

Indica que este término debe ser de 30 días para que sea coherente con el plazo establecido en el artículo 22.

CRC/ El plazo establecido para efectos de responder las solicitudes de indemnización es de 15 días siguientes a la fecha de su recibo, el cual es concordante con lo dispuesto en el Artículo 6° del Código Contencioso Administrativo, así como con el Artículo 32 de la Ley 1369 de 2009.

Es claro que, conforme lo dispone el artículo 32 de la Ley 1369 de 2009, los Operadores de los servicios públicos postales deben recibir y tramitar las peticiones, quejas y reclamaciones –PQR- relacionadas con la prestación del servicio dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recibo por parte del Operador.

En cuanto a las solicitudes elevadas por los usuarios remitentes orientadas a obtener el reconocimiento y pago de las indemnizaciones a que tienen derecho, los operadores están en plena libertad, sin desconocer los principios que en materia de protección a los derechos de los usuarios prevé la Ley, para diseñar el procedimiento que adoptarán para atender las mismas, el cual no puede exceder el término total de 30 días hábiles, periodo dentro del cual debe darse el pago de la indemnización cuando haya lugar.

En consecuencia, no son contradictorios los términos, pues el operador postal tiene un término de 15 días hábiles siguientes al recibo de la solicitud de indemnización para dar respuesta sobre la misma, mientras que el término de 30 días corresponde al requerido para efectos del reconocimiento y pago de la indemnización. Por lo tanto no se acoge el comentario.

70. SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Solicita la Superintendencia que de la misma forma como se contempla el silencio administrativo positivo en el proyecto regulatorio denominado "*Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones*", esta figura sea igualmente tenida en cuenta en este proyecto.

CRC/ Sobre el particular, es preciso indicar que, con el fin de lograr una protección efectiva de los derechos de los usuarios de los servicios postales que por medio de la interposición de una PQR o de una solicitud de indemnización pretendan el ejercicio de los mismos, debe proceder el reconocimiento, por parte del operador de esta clase de servicios, del silencio administrativo positivo en dichos trámites cuando el usuario no sea notificado dentro de los 15 días hábiles siguientes a la interposición tanto de la PQR como de la solicitud de indemnización.

XXVI. Artículo 31. Recursos**71. KING SALOMON**

Atendiendo a que estos recursos se encuentran definidos en el Código de Procedimiento Civil y en el Código Contencioso Administrativo, y dada la importancia y efectos jurídicos que los mismos tienen, considera que en la resolución se podría hacer referencia a las definiciones ya expuestas en la legislación, o definir estos términos de manera más formal, puesto que no pueden ser equiparadas a "*cualquier expresión de inconformidad*". Adicionalmente menciona que los recursos tienen formalidades como son: i) Se deben identificar en sí mismos como recursos, es decir el usuario debe manifestar que lo que está presentado es un recurso; ii) Deben identificar claramente que decisión ataca; iii) Deben sustentar las razones de hecho y de derecho que lo soportan; iv) Deben incluir las pruebas que se pretenden valer.

Por otra parte considera, en relación con el deber de informar sobre la viabilidad de interponer apelación, que este es excesiva reglamentación, pues ya se encuentra en la ley y los contratos.

Finalmente menciona en relación con el literal a y b de este artículo, que es un exceso de reglamentación, en especial respecto de las casillas obligatorias que se deben contener.

CRC/ Los términos del Artículo 31 del proyecto de resolución son concordantes con los requisitos de los recursos establecidos en el Artículo 52 del Código Contencioso Administrativo, por lo tanto no procede el comentario.

Si bien es cierto que el recurso de apelación tiene fundamento legal, los usuarios de servicios postales pueden no conocer su derecho a interponer tal recurso, ni en qué eventos procede e incluso desconocer la autoridad ante la cual debe presentarse. Por tal razón se insiste en el deber de información relativo a estos aspectos por parte de los Operadores Postales, para así materializar una verdadera protección y ejercicio de los derechos de los usuarios de los servicios postales.

Con respecto a los literales a y b del artículo en análisis, se destaca la importancia de los mismos, con el fin de que el usuario conozca sobre su derecho a interponer el recurso de apelación cuando la decisión sea adversa a sus pretensiones, y decidir si lo presenta o no.

No obstante lo anterior, con respecto del literal b del referido artículo, en el evento en el cual el recurso sea formulado por el usuario de manera verbal, la información referente a su derecho de interponer el recurso de apelación y la opción de escoger entre la interposición o no del recurso, deberá entregarse por el mismo medio y el operador almacenará evidencia de la respuesta del usuario por un término de por lo menos seis (6) meses, lo anterior por cuánto en ejercicio de una revisión oficiosa del proyecto de resolución, se determinó que el término de doce (12) meses resulta extenso para tales efectos. En consecuencia, se procederá a la modificación del artículo 31.2.

XXVII. Artículo 32. Oficinas de Atención al Usuario.**72. KING SALOMON**

Manifiesta que no es viable exigirle a los operadores postales que tengan oficina de atención al usuario, en los municipios del país en los cuales se presta el servicio, puesto que los operadores

deben tratar de cubrir toda la geografía nacional y tienen puntos de servicios tercerados en la mayoría de los municipios; en desarrollo de lo anterior propone que la apertura de estas oficinas sea en sólo aquellas ciudades donde tengan sucursales.

CRC/ No se acoge el comentario, pues tal y como lo dispone el artículo 32 del Proyecto de resolución objeto de estudio, en caso que los operadores no dispongan de oficinas de atención al usuario en la totalidad de municipios en los cuales prestan sus servicios, **deben disponer de mecanismos tecnológicos idóneos que permitan recibir, atender tramitar y responder las PQR y solicitudes de indemnización que sean presentadas por los usuarios**, además de permitirse que dichos medios de atención puedan prestarse mediante, por ejemplo, convenios con sus distribuidores comerciales o con otros operadores postales, puntos virtuales de atención o cualquier otro medio idóneo.

De conformidad con lo anterior se pretende garantizar el ejercicio de los derechos que les asisten a los usuarios de los servicios postales para la interposición de PQR y solicitudes de indemnización previstas en el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009, a través de la obligación en cabeza de los usuarios de indicarles las oficinas que serán destinadas para llevar a cabo esta atención. Adicionalmente se consagra **la obligación de contar con mecanismos para garantizar la atención a los usuarios en lugares donde los operadores no tienen puntos de atención física, tales como oficinas virtuales**, deben ser puestos en conocimiento de los usuarios, conforme lo prevé el artículo 4 del proyecto regulatorio.

XXVIII. Artículo 33. Línea Gratuita de Atención al Usuario.

73. KING SALOMON

Considera que el deber en cabeza del operador de programar la primera opción del menú en la línea gratuita de atención al usuario, para la presentación de PQR y solicitudes de indemnización, es un exceso de regulación, pues el menú de opciones debe ser del resorte empresarial.

CRC/ No se acoge el comentario, puesto que en aras de brindar suficiente protección a los usuarios en la presentación de PQR y solicitudes de indemnización, se requiere que éste tenga acceso rápido y ágil a la opción que ofrece la línea de atención al usuario en relación con dicha presentación.

Ahora bien, acorde con la respuesta dada al comentario número 28, es preciso indicar que la línea gratuita que inicialmente contemplaba este proyecto regulatorio, será opcional para el operador, quien deberá ofrecer líneas locales de atención al usuario en cada uno de los municipios donde preste el servicio. En este sentido, se ajustará el artículo 33 del proyecto.

XXIX. Artículo 35. Calidad en la atención al usuario.

74. KING SALOMON

Considera que las metas de calidad de atención a los usuarios debe ser informadas a la CRC más no impuesta por esta, pues estas dependerán de la libertad y creatividad empresarial y por efecto de la competencia del mercado.

CRC/ No se acoge el comentario, puesto que un aspecto relevante en la prestación de servicios postales es la atención al cliente, el cual es uno de los elementos que utilizan los operadores para diferenciarse de sus competidores y del que espera mayor eficiencia el usuario al contratar estos servicios. Es así como la publicación de las metas y mediciones de los indicadores de atención al cliente, así como de las quejas más frecuentes, permite que la Superintendencia de Industria y Comercio, en el ejercicio de sus facultades, imparta las instrucciones que considere pertinentes, con el objetivo 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. Adicionalmente dicha publicación contribuirá al mejoramiento continuo por parte del operador en la atención al usuario.

Para finalizar, la CRC eliminará la medición trimestral prevista en el parágrafo 2 de este artículo ya que este tema será tenido en cuenta por la Entidad en el proyecto regulatorio *"Por medio del cual se definen los parámetros, y se fijan indicadores y metas de calidad para los servicios postales diferentes a los comprendidos dentro del Servicio Postal Universal y se establece el modelo único para las pruebas de entrega"*, escenario propicio donde se definirá dicha periodicidad.

XXX. Artículo 37. Exoneración de Responsabilidad

75. KING SALOMON

Considera que la CRC debe ser más técnica en la determinación de estas causales, puesto que las incluidas aquí son muy limitadas y reducidas, y faltan algunas como por ejemplo la falta de culpabilidad, el rompimiento del nexo causal, el hecho de un tercero, la culpa de la víctima, la pérdida del objeto cuando hay de por medio una conducta penal, entre otros.

CRC/ Frente a lo expuesto en el comentario por **KING SALOMON** se hace imperioso precisar que las causales previstas en el artículo 37 del proyecto de resolución se sujetan a lo expresamente dispuesto en el artículo 31 de la Ley 1369 de 2009, el cual textualmente define cuáles son los casos en los que el operador puede exonerarse de toda responsabilidad frente a las solicitudes de indemnización que por expoliación, pérdida y avería pueden ser invocadas por sus usuarios.

Así las cosas, y en razón a que las condiciones para que opere dicha exención se encuentran expresamente ya definidas en la Ley, no puede esta Entidad desconocer lo previsto por el Legislador, máxime cuando el ejercicio de sus funciones debe ejercerse dentro del marco legal aplicable al sector de los servicios postales.

Artículo 37.5

76. TELMEX

Manifiesta que en estos numerales se evidencian ciertas disposiciones que pueden restringir el derecho de los usuarios y generan mayores garantías a los operadores postales. Argumenta lo anterior estableciendo que 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 sugiere establecer el mismo régimen de PQR de la Resolución 1732 de 2007.

CRC/ Ante lo expuesto por **TELMEX**, la CRC reitera que las causales previstas en el artículo 37 del proyecto de resolución se sujetan a lo expresamente dispuesto en el artículo 31 de la Ley 1369 de 2009, el cual textualmente define cuáles son los casos en los que el operador puede exonerarse de toda responsabilidad frente a las solicitudes de indemnización que por expoliación, pérdida y avería pueden ser invocadas por sus usuarios. Por lo anterior, no puede esta Entidad desconocer lo previsto por el Legislador, máxime cuando el ejercicio de sus funciones debe ejercerse dentro del marco legal aplicable al sector de los servicios postales.

XXXI. Artículo 38 Indemnizaciones

Artículo 38.1

77. KING SALOMON

Considera que la CRC no puede permitir que el servicio de correspondencia no prioritario no tenga indemnización, pues sería contrario a la ley y al principio de igualdad. Manifiesta que no es constitucional que ese servicio no tenga sanción.

CRC/ Sobre el particular, es necesario indicar que el ejercicio regulatorio que debe llevar a cabo esta Comisión se sujeta a lo expresamente previsto en la Ley. En este sentido, cabe anotar que el literal a) del numeral 3 del artículo 25 de la Ley 1369 de 2009 claramente dispone que en el suministro del servicio de correspondencia nacional e internacional no prioritario no hay lugar a solicitar indemnización alguna.

Aclarado lo anterior, se reitera que no posible que esta Entidad disponga una eventual indemnización frente a la prestación del mencionado servicio, contrariando lo dispuesto en la Ley.

Artículo 38.6

78. EDATEL

Sugiere que a la indemnización para los envíos con valor declarado se les debe sumar a dicho valor cinco (5) veces el valor de la tarifa pagada por el usuario, ya que de no tazarse (*sic*) la indemnización de este modo, pierde sentido la declaratoria de valor.

CRC/ Tal y como se ha señalado en la respuesta anterior, el monto de la indemnización de los envíos con valor declarado está plenamente previsto en el literal e) del numeral 3 del artículo 25 de la Ley 1369 de 2009, por lo que dicho valor que debe ser asumido por los operadores postales no puede ser modificado vía regulatoria por parte de esta Entidad.

XXXII. Artículo 42. Transitorio

79. SERVICIOS POSTALES NACIONALES -472

Solicitan que se aclare el sentido del artículo en comento, ya que en el aparte "... **deberán dar pleno cumplimiento a lo dispuesto en el presente régimen hasta el término de duración y/o vigencia de sus concesiones y licencia**" (NFT), pareciera que se da a entender que si la

licencia va hasta diciembre del 2012 sólo una vez culmine ésta, empezará a regir lo estipulado en el proyecto de resolución.

Finalmente, solicitan que se otorgue un plazo razonable para la implementación de las exigencias establecidas en el régimen, por cuanto para su implementación se requiere de grandes cambios al interior de la Empresa, así como una inversión presupuestal considerable.

CRC/ Teniendo en cuenta el comentario realizado, y con el fin de dar mayor claridad respecto de la obligatoriedad de la aplicación del presente régimen por parte de todos los operadores de los servicios postales que comprenden el sector, la CRC eliminará este artículo y hará referencia a dicha obligatoriedad por parte de los operadores habilitados con anterioridad a la expedición de la Ley 1369 de 2009 en el artículo 1 del régimen denominado "*ÁMBITO DE APLICACIÓN*"

No obstante la eliminación del artículo propuesto, resulta imperioso indicar que lo pretendido por la CRC mediante la expedición del régimen propuesto es condensar en un sólo texto, la totalidad de las reglas tanto legales como de índole regulatoria que le permitan a los usuarios informarse acerca de los derechos y deberes que como usuario de los servicios públicos postales le asisten, por lo que en razón a la eliminación del artículo 42 del régimen propuesto, la CRC incluirá en el artículo 38 un numeral (38.9) que haga referencia a las reglas de indemnización que deben ser observadas por los operadores de los servicios postales habilitados con anterioridad a la expedición de la Ley 1369 de 2009.

De otro lado, frente a la solicitud de un plazo para la implementación de las obligaciones previstas en el Régimen de Protección de Usuarios de Servicios Postales, se acoge la solicitud y en consecuencia se insertará en el proyecto de resolución un artículo específico en materia de tiempo de implementación, de la siguiente manera:

***“Artículo 42. TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN.** Las obligaciones establecidas a cargo de los Operadores de Servicios Postales en el presente Régimen de Protección de Usuarios de Servicios Postales, deberán implementarse a partir del 1° de octubre de 2011, sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones de la Ley 1369 de 2009 que se encuentran vigentes desde su entrada en vigencia.*

***Parágrafo.** La implementación del Código Único Numérico –CUN- de que tratan los parágrafos 1 y 2 del artículo 26 de la presente resolución, será exigible a partir del 1° de enero de 2012.”*

XXXIII. OTROS TEMAS

80. Servicio de mensajería especializada

SERVIREPARTO

Consideran que la CRC está dándole una aplicación extensiva a las disposiciones sobre mensajería expresa que trae la Ley 1369 de 2009 y se las estaría aplicando a los servicios de mensajería especializada, con lo cual se estaría extralimitando las facultades de la Comisión.

CRC/ En atención a que esta Comisión posee plenas facultades legales para regular el mercado postal, compuesto en virtud del régimen transitorio previsto en el artículo 46 de la Ley 1369 de 2009

por Operadores tanto de Mensajería Especializada como de Mensajería Expresa, entre otros, razón por la cual el régimen de protección de usuarios de servicios postales no puede desconocer tal transición. Así las cosas, las medidas regulatorias que adopte la CRC, incluido el presente régimen, están dirigidas a ambos tipos de operadores, con el fin de no generar asimetrías ni desigualdades de ninguna índole que vaya en desmedro de los derechos de los usuarios.

En sustento de lo anterior, el Concepto No.001502, Registro 416228 del 19 de octubre de 2010 de la Oficina Asesora Jurídica del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, entidad competente en materia de habilitación postal y de fijación de políticas para el sector postal en el país, señaló que:

*“En este orden de ideas es forzoso concluir que la regulación y por tanto las resoluciones de carácter general así como particular que emita la Comisión de Regulación de Comunicaciones, **son de obligatorio cumplimiento para todos los operadores postales a los que vaya dirigida, sin importar que se encuentren en el régimen de transición o se hayan acogido a la nueva Ley (...)**” (NFT)*

81. ETB

En relación con la definición de servicios postales masivos y su inclusión dentro de la categoría de mensajería expresa o especializada, sea este el caso para reiterar a la Comisión que se considera que una cosa es el régimen legal aplicable a los servicios postales, que actualmente no es otro que el contenido en la Ley 1369 de 2009, y otra, que dadas las características de prestación y contratación de tales servicios en su mayoría conforme lo estipulado en el régimen anterior, o bajo condiciones mutuamente pactadas entre las partes, por definición no puedan asimilarse a las nuevas categorías de servicios postales estipuladas en dicha Ley, y de contera no deban ser sometidos a las obligaciones regulatorias establecidas para cada uno de ellos con fundamento en las premisas legales, como ocurre en los casos anteriormente indicados, y que por tanto, no es posible obligar al cumplimiento de una tarifa mínima que aplicada a estos casos resulta injustificada y sobredimensionada.

Debe tenerse en cuenta que una de las premisas jurídicas por excelencia en tratándose de normas positivas, es que la misma se compone de un supuesto de hecho y de una consecuencia jurídica, que aplicada en el tema que aquí se comenta implica que para que un servicio prestado por un operador postal quede comprendido dentro de la excepción al régimen de libertad de tarifas, y por lo tanto, esté sujeto a la tarifa mínima fijada por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (consecuencia jurídica) debe cumplir con la totalidad de las características propias del servicio de mensajería expresa que tenga como fin la distribución de objetos postales masivos (supuesto de hecho).

Lo anterior significa entonces, que aquellos servicios que prestados en la modalidad de mensajería especializada, fueron contratados por los usuarios bajo unas determinadas características (en muchos casos antes de la entrada en vigencia de la Ley 1369), que no se compadecen con aquellas que expresamente dispone la Ley como identificables en el servicio de mensajería expresa, ni con la definición de mensajería expresa masiva en los términos construidos en interpretación de la Ley por la Comisión de Regulación, no pueden ser sometidos al régimen exceptivo de tarifa mínima, sino que están en régimen de libertad de precios.

Es por demás, lógico y coherente que sea ésta la interpretación de la norma en la medida en la que precisamente por tratarse de la prestación de servicios de envío y distribución de objetos postales

bajo unas determinadas condiciones acordadas de manera consensuada entre el operador postal y otra empresa, y por ende, no le son aplicables las normas de orden público derivadas de la protección de los derechos de los usuarios de los servicios postales, y en el mismo sentido, tampoco el régimen de regulación de precios que obliga al cumplimiento de una tarifa mínima por envío de cada objeto postal.

Es claro que la regulación, entendida como un instrumento en el que se materializa la intervención del Estado en los sectores económicos, y dentro de estos en la prestación de los servicios públicos, debe contemplar situaciones de mercado particulares que ameritan tratamientos diferenciales en la medida que los mismos no contradigan las finalidades que se persiguen con dicha intervención, y por lo tanto, no sean contrarios a los principios de calidad, eficiencia y universalidad de los servicios, así como aquellos reconocidos en el seno de la Unión Postal Universal (Recomendación C 108/1999), entre éstos el entendimiento de las necesidades de los usuarios, haciendo todo lo posible por satisfacerlas, proveer el servicio con los niveles de calidad, seguridad y confiabilidad adecuados, de conformidad con las necesidades de los usuarios, entre otros que se mencionan en el documento soporte que acompaña la propuesta regulatoria que aquí se comenta.

CRC/ En primer lugar, es de mencionar como, de conformidad con el párrafo del artículo 12 de la Ley 1369 de 2009 se exceptúa del régimen de libertad de tarifas los servicios de mensajería expresa que tengan como fin la distribución de objetos postales masivos y su interconexión entre operadores, para los cuales se facultó a la Comisión de Regulación de Comunicaciones para fijar una tarifa mínima. En desarrollo de lo anterior, esta Entidad expidió la Resolución CRC 2567 de 2010, por medio de la cual se establece la tarifa mínima del servicio de mensajería expresa masiva y su interconexión entre operadores.

En este sentido, el Ministerio de TIC mediante concepto de 19 de octubre de 2010, estableció *“... únicamente la distribución de objetos postales masivos a través del servicio de mensajería expresa se exceptúa del régimen de libertad de tarifas y para éstos el legislador ordenó a la CRC fijar una tarifa mínima, tal como efectivamente lo hizo mediante la Resolución CRC 2567 de 2010. No obstante, teniendo en cuenta que la citada ley también faculta a la CRC para que regule las tarifas a los operadores de servicios postales que presten servicios distintos a aquellos pertenecientes al Servicio Postal Universal, cuando no haya suficiente competencia, se presente una falla de mercado o cuando la calidad de los servicios ofrecidos no se ajuste a los niveles exigidos, corresponde a dicha entidad determinar la pertinencia de regular las tarifas de cualquier otro servicio postal...”*.

En virtud de lo expuesto, la CRC reitera que de acuerdo con las facultades legales que le han sido conferidas por la Ley 1369 de 2009 en materia de regulación postal, es claro que la facultad regulatoria de esta Comisión en materia tarifaria abarca todos los servicios postales diferentes del Servicio Postal Universal (SPU) y tiene lugar cuando se presente alguna de las tres causales previstas en el artículo 11 de la Ley 1369 de 2009 que ameriten la intervención del regulador en esta materia (competencia insuficiente, existencia de falla de mercado, o calidad de servicios no se ajuste a los niveles exigidos).

Lo anterior significa que, a excepción del servicio postal de mensajería expresa, todos los demás servicios postales se encuentran en libertad tarifaria, la cual sólo podrá ser regulada cuando se presenten los tres supuestos de hecho previstos en el citado artículo 11.

En consecuencia, si bien la misma Ley 1369 de 2009 establece una intervención regulatoria puntual por parte de la CRC respecto del establecimiento de una tarifa mínima para la distribución de objetos

postales masivos, propios del servicio de mensajería expresa y mensajería especializada masiva⁶, por parte de operadores que presten estas clases de servicios, ello de ninguna manera desconoce que la facultad legal de intervención del regulador en materia tarifaria envuelve todos los servicios postales que se encuentren fuera de los límites del SPU, siempre y cuando existan situaciones que motiven la acción del mismo.

Finalmente, frente a lo expuesto por **ETB** respecto de la no aplicabilidad de éste régimen y de la Resolución CRC 2567 de 2010, es preciso indicar que cuando las partes han decidido de mutuo acuerdo negociar las condiciones que han de regir el contrato de prestación de servicios postales, es este régimen el que se torna inaplicable, más no las demás disposiciones tanto legales como regulatorias aplicables, sin excepción alguna, al sector postal.

En este orden de ideas, debe decirse que el régimen propuesto tiene como fin inmediato lograr la protección efectiva de los derechos de aquellos usuarios de los servicios públicos postales que carecen de la fuerza de negociación suficiente para pactar las condiciones en que se suministrará el servicio, al imponer, con expresa sujeción a lo previsto en la Ley y la regulación, una serie de reglas que deben ser observadas por todos los agentes que integran el sector, las cuales pueden no ser aplicadas en aquellos casos en que exista un equilibrio entre el operador y el usuario que les permita discutir y acordar de mutuo acuerdo las condiciones en que se suministrará el servicio postal requerido, evento en el cual éstos pueden prescindir de lo previsto en los contratos de adhesión previamente diseñados por los operadores, sin que ello signifique un desconocimiento de lo previsto en la Ley y la regulación.

Tarifa mínima postal

82. EDATEL

Manifiesta su preocupación a la CRC ante la obligatoriedad de aplicar la tarifa mínima postal para el caso de la prestación de servicios de mensajería a las empresas de servicios públicos, en los siguientes términos: "...Razón por la cual las empresas de servicios públicos no podrán contratar a los operadores postales como es el caso nuestro porque ese sobre costo en la tarifa no están permitidos trasladarlos de manera directa al usuario y tampoco estarán en disposición las empresas de servicios públicos de asumir este mayor valor ya que de ser así dicho proceso dejaría de ser eficiente". (Concepto 201053493), en relación con lo cual, expresan que si bien, conocen el tema fue remitido al Ministerio, consideran que también corresponde revisar a la CRC a quien la Ley otorgó precisamente la facultad de regular no solo la calidad y derechos de los usuarios de los servicios postales, sino también el precio de los mismos en los eventos excepcionales que estipula el estatuto legal.

CRC/ Como quiera que este comentario hace referencia explícita a la aplicabilidad de la Resolución CRC 2567 de 2010, por medio de la cual se determina la tarifa mínima de los servicios de mensajería expresa que tengan como fin la distribución de objetos postales masivos y su interconexión entre operadores, no será respondido por esta Entidad en razón a que el presente proyecto no pretende reabrir el debate que frente a la adopción de dicha medida regulatoria ya se encuentra concluido, no obstante manifestando en todo caso que tanto el contenido de la resolución mencionada, como el de la Resolución CRC 3036 de 2011 en materia de tarifa mínima del servicio de mensajería especializada que tenga como fin la distribución de objetos postales masivos y su interconexión

⁶ Ver las Resoluciones CRC Nos. 2567 de 2010 y 3036 de 2011.

entre operadores, son de obligatoria observancia y aplicación para los destinatarios de la misma, con base en las facultades legales conferidas por la Ley 1369 de 2009 a esta Comisión.