

Rad. 2020713875  
Cod. 4000  
Bogotá, D.C.

**CRC**

Radicación: 2020525310  
Fecha: 28/12/2020 11:09:27 A. M.  
Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON  
AGENTES



**REF: Respuesta a "Solicitud de Concepto Jurídico. Sector Postal de pago, aplicabilidad y alcance la prueba de envío y pago de un giro postal."**

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió el derecho de petición identificado con radicado interno No. 2020713875 del 3 de diciembre de 2020, en el cual solicita que se emita concepto jurídico respecto al siguiente interrogante *¿El operador postal de pago está obligado a generar medios de prueba adicionales y distintos a la prueba de entrega de giro postal; con el fin de probar el pago de un giro?*

Con el ánimo de dar respuesta a su petición, es importante aclarar que, de conformidad con las Leyes 1341 de 2009<sup>1</sup> y 1369 de 2009<sup>2</sup>, modificadas por la Ley 1978 de 2019<sup>3</sup>, la CRC es el órgano encargado de promover la competencia en los mercados, promover el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios; con el fin de que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad de las redes y los servicios de telecomunicaciones, incluidas todas las modalidades del servicio de televisión y la radiodifusión sonora, así como de las diferentes clases de servicios postales.

Ahora bien, previo a hacer referencia al objeto de la consulta, debe mencionarse que la CRC, al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPCACA)<sup>4</sup> y según las competencias y facultades que le han sido otorgadas por la normatividad vigente. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que el ordenamiento jurídico le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas. Así mismo, debe recordarse que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, sino que deben hacer referencia a la materia por la cual se pregunta de manera general y abstracta, y sobre el

<sup>1</sup> Artículo 22, modificado por la Ley 1978 de 2019

<sup>2</sup> Artículo 20, modificado por la Ley 1978 de 2019.

<sup>3</sup> "Por la cual se moderniza el sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones -TIC, se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones"

<sup>4</sup> Ley 1437 de 2011. "Artículo 28. Alcance de los conceptos. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución".

Continuación: Respuesta a "Solicitud de Concepto Jurídico. Sector Postal de pago, aplicabilidad y alcance la prueba de envío y pago de un giro postal." Página 2 de 4

contenido y aplicación del marco regulatorio vigente.

Así las cosas, a continuación, la CRC se permite aclarar y responder, de manera general, los puntos de su comunicación que se encuentran relacionados directamente con las funciones que ostenta.

Sea lo primero aclarar que, la Resolución CRC 5050 de 2016 es el acto administrativo por medio del cual se compila todo el marco regulatorio que ha expedido esta Comisión en el marco de sus funciones y, en ese sentido, no solo se encuentra integrado por el régimen de protección de los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones, es decir, telecomunicaciones y postales; sino que allí se compilan todas las medidas regulatorias de carácter general que se encuentran vigentes en materia de calidad, acceso e interconexión, recursos de identificación, homologación de equipos terminales móviles, separación contable, aplicación de mecanismos alternativos de regulación, reportes de información periódica, etc. para los mencionados servicios.

Teniendo en consideración lo anterior, y con el fin de responder al interrogante planteado, esta Comisión informa que todos los Operadores Postales de Pago se encuentran obligados a cumplir la regulación que expida esta Comisión como autoridad reguladora del sector postal y de los servicios postales, lo cual, como ya se aclaró, no solo incluye medidas en materia de protección de usuarios en la prestación del servicio postal de pago. Tal es el caso del artículo 5.4.4.3., citado en su comunicación, dispuesto en el Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 "*Régimen de calidad de los servicios de comunicaciones*", específicamente en el capítulo 4 donde se definen los "*parámetros, indicadores y metas de calidad para los servicios postales diferentes a los comprendidos dentro del servicio postal universal y modelo único para las pruebas de entrega*", el cual define el contenido mínimo de la prueba de entrega que debe ser puesta a disposición de los usuarios destinatarios de los giros nacionales, previo a la identificación real de su identidad. Textualmente el artículo 5.5.4.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016 dispone:

*"ARTÍCULO 5.4.4.3. MODELO ÚNICO DE PRUEBA DE ENTREGA PARA EL SERVICIO DE GIROS NACIONALES. Los operadores de Servicios Postales de Pago que presten el servicio de giros nacionales, entregarán al usuario destinatario el giro postal previa verificación de los documentos de identificación (tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería o pasaporte) o de cualquier otro medio que permita garantizar la identidad del mismo.*

*Los operadores de Servicios Postales de Pago que presten el servicio de giros nacionales deberán expedir a los usuarios destinatarios una prueba de entrega electrónica o física, la cual deberá contener como mínimo la siguiente información:*

- 1. Nombre y número del documento de identificación del usuario destinatario.*
- 2. Nombre y número del documento de identificación del usuario remitente.*
- 3. Campo donde conste el medio elegido por el usuario destinatario para recibir y/o acceder a la prueba de entrega: electrónico (correo electrónico, página web u otros) o físico.*
- 4. Fecha y hora de entrega del giro postal.*
- 5. Identificador único del giro.*

Continuación: Respuesta a "Solicitud de Concepto Jurídico. Sector Postal de pago, aplicabilidad y alcance la prueba de envío y pago de un giro postal." Página 3 de 4

6. Monto enviado por el usuario remitente.
  7. Monto recibido por el usuario destinatario.
  8. Motivos de devolución del giro postal.
- (...)"

No obstante lo anterior, se considera importante advertir que el marco normativo vigente en materia de servicios postales no se limita únicamente a la regulación que expide esta Comisión. De conformidad con el parágrafo segundo del artículo 4 y el artículo 18 de la Ley 1369 de 2009, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) es la autoridad encargada de reglamentar los requisitos de tipo patrimonial y mitigación de riesgos que deben cumplir los Operadores Postales de Pago y de definir la política pública para el sector postal en Colombia, entre otras funciones otorgadas por el legislador.

Por consiguiente, teniendo en consideración que la solicitud de concepto radicada por usted ante esta Comisión también hace referencia a los requisitos establecidos mediante las Resoluciones 3680 de 2013 y 2564 de 2016, expedidas por MinTIC, y el alcance de la aplicación de los mismos respecto al servicio postal de pago en Colombia, en los términos del artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la CRC remite el escrito presentado por la señora MARÍA DEL PILAR CORTES RIVAS, identificado con radicado 2020713875 al MinTIC para que en el marco de las competencias establecidas en los artículos 12<sup>5</sup> y 17<sup>6</sup> del Decreto 1064 de 2020 y el artículo 18<sup>7</sup> de la ley 1369 de 2009, resuelva sobre los temas que son de su competencia y que son puestos en su conocimiento a través de la mencionada solicitud.

<sup>5</sup> Decreto 1064 de 2020. "ARTÍCULO 12. Dirección Jurídica. Son funciones de la Dirección Jurídica, las siguientes:  
(...)

14. Atender las peticiones y consultas relacionadas con asunto de competencia del Ministerio. (...)"

<sup>6</sup> Decreto 1064 de 2020. "ARTÍCULO 17. Dirección de Industria de Comunicaciones. Son funciones de la Dirección de Industria de Comunicaciones, las siguientes:

1. Dirigir el proceso para la formulación y elaboración de propuestas de política sectorial y planes para el desarrollo y provisión de redes, servicios de telecomunicaciones, televisión, radiodifusión sonora, servicios postales y la producción filatélica, en el marco de la normativa vigente.

2. Dirigir el proceso para la elaboración de propuestas de reglamentos, condiciones, requisitos y tarifas que deban ser aprobados y expedidos por el Ministro, para el otorgamiento de licencias, permisos y registros para el uso o explotación de los derechos del Estado sobre el espectro radioeléctrico y los servicios del sector de tecnologías de la información y las comunicaciones.

3. Administrar los registros de proveedores de redes, servicios de telecomunicaciones y servicios postales y consolidar la información relevante de cada servicio.

(...)"

<sup>7</sup> Ley 1369 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019. "ARTÍCULO 18. MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES. El Gobierno Nacional a través del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones fijará la política general de los Servicios Postales, dentro del marco general de la Política de Comunicaciones.

Para tal fin, se guiará por los Tratados Internacionales en materia postal ratificados por Colombia. (...)"

Continuación: Respuesta a "Solicitud de Concepto Jurídico. Sector Postal de pago, aplicabilidad y alcance la prueba de envío y pago de un giro postal." Página 4 de 4

En los anteriores términos damos respuesta a su solicitud y quedamos atentos a cualquier aclaración adicional que requiera.

Cordial saludo,

**ADRIANA SANTISTEBAN GALÁN**  
Coordinadora de Relacionamiento con Agentes (E)

Proyectó: Laura Martínez Nova

Anexo: Radicado 2020713875

Copiar a:

**JORGE GUILLERMO BARRERA MEDINA**

Dirección de Industria de Comunicaciones

**MANUEL DOMINGO ABELLO ÁLVAREZ**

Dirección Jurídica

**MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES**

Dirección: Edificio Murillo Toro Carrera 8a entre calles 12A y 12B

Correo electrónico: [minticresponde@mintic.gov.co](mailto:minticresponde@mintic.gov.co)