

Rad. 2021802942
Cod. 2000
Bogotá, D.C.

CRC
Radicación: 2021508450
Fecha: 26/04/2021 9:02:42 P. M.
Proceso: 2000 DISEÑO REGULATORIO



REF: Solicitud de aclaración de información sobre la Resolución No. 6128 de 2020 "Por la cual se fijan los aspectos técnicos, los indicadores y las metas de los criterios de calidad y las tarifas para la prestación de los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal"

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibo de su comunicación, radicada internamente bajo el número 2021802942, mediante la cual solicita se le aclare a Servicios Postales Nacionales S.A. (SPN), algunas consultas relacionadas con la prestación del Servicio Postal Universal (SPU).

I. Consideraciones preliminares

1. Sobre los conceptos jurídicos que rinde la CRC

Con el ánimo de dar respuesta a su petición, es importante aclarar que, de conformidad con las Leyes 1341 de 2009¹ y 1369 de 2009², modificadas por la Ley 1978 de 2019³, 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

¹ Artículo 22, modificado por la Ley 1978 de 2019

² Artículo 20, modificado por la Ley 1978 de 2019.

³ "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"

Continuación: Solicitud de aclaración de información sobre la Resolución No. 6128 de 2020 "Por la cual se fijan los aspectos técnicos, los indicadores y las metas de los criterios de calidad y las tarifas para la prestación de los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal" Página 2 de 9

Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPCACA)⁴ 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 contenido y aplicación del marco regulatorio vigente.

Así las cosas, mediante la presente comunicación, 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.

2. Respecto a la expedición de la Resolución CRC 6128 de 2020

Resulta importante precisar que en consideración a las disposiciones de la Ley 1978 de 2019, específicamente las relacionadas con las funciones de la CRC en materia de definición de los criterios y niveles de calidad, así como de las tarifas de los servicios pertenecientes al SPU, esta Comisión desarrolló el proyecto regulatorio denominado "Revisión de los criterios para la prestación del SPU", que dio como resultado la expedición de la Resolución CRC 6128 de 2020 "Por la cual se fijan los aspectos técnicos, los indicadores y las metas de los criterios de calidad y las tarifas para la prestación de los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal".

De otra parte, es importante aclarar que tanto los topes tarifarios como los indicadores de calidad que fueron fijados para los servicios que hacen parte del SPU, es decir, para los servicios de correspondencia no prioritaria, correspondencia prioritaria, encomienda y certificación, tienen sustento en los análisis desarrollados y publicados en el marco del proyecto regulatorio antes mencionado. Estos análisis fueron detallados en los documentos soporte de la propuesta regulatoria y de respuestas a comentarios, así como en la Resolución CRC 6128 de 2020.

II. Respuesta a los interrogantes planteados en la solicitud

A continuación, la CRC procede a responder cada uno de los interrogantes planteados en su solicitud, conservando el orden propuesto:

1. *¿La imposición para encomienda individual, y que tiene el beneficio tarifario de no ser superior al 80% para el servicio básico de mensajería expresa o en su defecto de encomienda certificada, aplica para una imposición al día o por transacción de venta, o un usuario podría realizar varias encomiendas individuales en el día mediante varias ventas en distintos puntos de venta? ¿Cuánto tiempo tiene que transcurrir entre venta y venta con beneficio de taifa (sic)*

⁴ 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: Solicitud de aclaración de información sobre la Resolución No. 6128 de 2020 "Por la cual se fijan los aspectos técnicos, los indicadores y las metas de los criterios de calidad y las tarifas para la prestación de los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal" Página 3 de 9

de encomienda individual o unitaria?

¿Una persona jurídica que realice una imposición masiva de correo certificado en un punto de venta u otro se considera SPU? Y en caso de solo ser las imposiciones individuales de correo certificado las que se consideran SPU, ¿cuántas (sic) imposiciones en el día puede realizar de SPU? ¿podría realizar compras consecutivas y unitarias de correo certificado SPU en el mismo punto de venta o diferentes puntos de venta? ¿agotado el beneficio de imposición de correo certificado SPU o la posibilidad de acceder a este servicio le puede (sic) ofrecer la empresa un servicio de correo certificado no SPU a dichos clientes?

¿para el servicio de correo certificado que no se considera SPU, el OPO podría fijar su tarifa libremente o tiene alguna limitación normativa?

Respuesta CRC:

Respecto a los servicios que hacen parte del SPU, se recuerda que el artículo 4 del Decreto 223 de 2014 establece lo siguiente:

"Artículo 4º. Servicios postales que hacen parte del SPU. Harán parte del servicio postal universal, el servicio de correspondencia prioritaria y no prioritaria, la entrega del servicio de correo telegráfico, las encomiendas, el correo certificado y los envíos con valor declarado."

La imposición de envíos de correo certificado sobre objetos postales masivos por parte de una persona jurídica corresponde a uno de los casos en los cuales estos envíos no hacen parte del SPU, de acuerdo con el parágrafo 1 del artículo 4 del Decreto 223 de 2014, y que indica lo siguiente:

"Los servicios de correo certificado que se presten sobre objetos postales masivos a personas jurídicas públicas o privadas, y a impositores del área de reserva o la franquicia, no serán parte del SPU."

En relación con la cantidad de imposiciones individuales de correo certificado que se pueden realizar en un día, la normatividad no establece un límite ni establece la imposibilidad de realizar compras consecutivas y unitarias de correo certificado en el mismo punto de venta o diferentes puntos de venta. Los envíos de correo certificado hacen parte del SPU, de acuerdo con el artículo 4 del Decreto 223 del 2014, salvo las excepciones descritas en el parágrafo del presente artículo.

Por otra parte, debe aclararse que la normatividad establece que las tarifas tope reguladas deben aplicarse para todos los envíos según aquellas que se establecen en la Resolución CRC 6128 de 2020, independientemente del número de envíos realizados, considerando las precisiones realizadas en el mismo acto administrativo con respecto a los envíos que se impongan en un municipio tipo 4.

Continuación: Solicitud de aclaración de información sobre la Resolución No. 6128 de 2020 "Por la cual se fijan los aspectos técnicos, los indicadores y las metas de los criterios de calidad y las tarifas para la prestación de los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal" Página 4 de 9

En relación con las tarifas de los servicios que no hacen parte del SPU, incluyendo los envíos de correo certificado descritos en el parágrafo 1 del artículo 4 del Decreto 223 de 2014, con respecto al régimen tarifario de los servicios postales el artículo 12 de la Ley 1369 de 2009 establece lo siguiente:

"Régimen Tarifario de los Servicios Postales. Los operadores de servicios postales que presten servicios distintos a aquellos pertenecientes al Servicio Postal Universal podrán fijar libremente las tarifas que cobran a sus usuarios por la prestación de sus servicios. La Comisión de Regulación de Comunicaciones sólo podrá regular estas tarifas 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.

En ejercicio de sus funciones de regulación, la Comisión de Regulación podrá exigir la información que estime pertinente para velar porque los operadores no incurran en prácticas desleales o restrictivas de la competencia o que constituyan abuso de la posición dominante y que afecten los derechos de los usuarios de los servicios postales.

Parágrafo. 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 la Comisión de Regulación de Comunicaciones deberá fijar una tarifa mínima dentro de los seis (6) meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente ley.

Las actividades que efectúen los operadores de mensajería expresa diferentes a la recepción, clasificación, transporte y entrega de los objetos postales, se considerarán servicios adicionales, los cuales no podrán ser incluidos en el cálculo de la tarifa mínima."

De esta forma, salvo que apliquen las excepciones mencionadas descritas en el presente artículo, los operadores podrán fijar libremente las tarifas que cobran a sus usuarios por la prestación de sus servicios.

2. De acuerdo con la derogatorias de la Resolución No. 6128 de 2020, ¿Está vigente y es obligatorio el uso de estampilla en servicios del SPU y bajo que normatividad se rige su uso?

¿Se puede portear servicios no SPU?

Respuesta CRC:

Sea lo primero advertir que, de conformidad con las vigencias, derogatorias y los regímenes de transición establecidos en los artículo 8 y 9 de la Resolución CRC 6128 de 2020, modificados por los artículos 28 y 29 de la Resolución CRC 6183 de 2021 "Por la cual se amplía la vigencia de la suspensión de los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016, con ocasión de la ampliación hasta el 31 de mayo de 2021 de la declaratoria de la emergencia sanitaria por la pandemia del coronavirus COVID-19 y se dictan otras

Continuación: Solicitud de aclaración de información sobre la Resolución No. 6128 de 2020 "Por la cual se fijan los aspectos técnicos, los indicadores y las metas de los criterios de calidad y las tarifas para la prestación de los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal" Página 5 de 9

disposiciones", en la actualidad no han entrado en vigor las disposiciones relacionadas con la disponibilidad de los puntos de atención al público, tiempos de entrega, frecuencia de recolección y entrega, cobertura, seguridad y los reportes de información creados o ajustados mediante dicho acto administrativo. En consecuencia, no se han producido los efectos jurídicos de las derogatorias mencionadas en el segundo inciso del artículo 9 de la Resolución CRC 6128 de 2020, modificado por el artículo 29 de la Resolución CRC 6183 de 2021.

Ahora bien, en lo que respecta puntualmente a la normatividad que rige el uso de estampillas para la prestación de los servicios asociados al SPU, se le informa que, de conformidad con los artículos 06-001 y 06-002 del manual del convenio emitido por la Unión Postal Universal, los envíos de correspondencia y encomienda deberán ser franqueados con alguna de las modalidades allí dispuestas. De otra parte, es importante recordar que la obligación establecida en el parágrafo único del artículo 2 de la Resolución MinTIC 1121 de 2014, que reza: *"todos los envíos postales objeto de franquicia deberán ser porteados usando las estampillas emitidas por el Operador Postal Oficial", continúa vigente.*

De esta manera, en el caso de las encomiendas y envíos de correspondencia, el Operador deberá portear todos los envíos haciendo uso del mecanismo de franqueo que considere pertinente, y los envíos de franquicia deberán ser porteados usando únicamente la estampilla postal como medio de franqueo de los envíos que cursen por esta modalidad.

Adicionalmente, se pone de presente que, de acuerdo con el artículo 10 de la Ley 1369 de 2009, es el Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones (MinTIC) la entidad competente para, entre otras cosas, *"(...) fijar las políticas, directrices y lineamientos que reglamentan la prestación del servicio filatélico, así como el fomento de la cultura filatélica a través de los sellos y los productos filatélicos postales."* Aunado a lo anterior, es MinTIC quien, en cumplimiento de la normatividad internacional, puede, como único autorizado por el legislador, *"(...) emitir sellos postales con carácter oficial, y podrá realizar la custodia de las nuevas emisiones, promoción, venta y desarrollo comercial de la filatelia a través del Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo (...)".*

Por todo lo anterior, SPN, como Operador Postal Oficial (OPO) de Colombia tendrá que cumplir a cabalidad las políticas, directrices y lineamientos que fije el MinTIC en materia de servicio filatélico, todo lo cual, se insiste, es facultad exclusiva de dicha entidad.

3. *¿Se puede calcular el peso volumétrico a las encomiendas y si este puede afectar la tarifa de cobro al usuario? ¿si existe diferencia en las fórmulas para el caculo (sic) del peso volumétrico en la encomienda nacional y en la encomienda internacional? ¿en caso de medidas máximas, si existe un tratamiento de medidas máximas diferenciales para el servicio de encomienda nacional y de la internacional, entendiendo que esta última siempre es encomienda avión?*

Respuesta CRC:

Continuación: Solicitud de aclaración de información sobre la Resolución No. 6128 de 2020 "Por la cual se fijan los aspectos técnicos, los indicadores y las metas de los criterios de calidad y las tarifas para la prestación de los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal" Página 6 de 9

De acuerdo con el artículo RC 115 del Manual de Envíos de Encomiendas de la Unión Postal Universal, el Operador Postal Oficial deberá operar los servicios de encomienda sujeto a los valores límites de dimensiones allí establecidos. En todo caso, al momento de admitir un envío de encomienda, el resultado de la medición no podrá superar el peso límite establecido por el legislador de 30⁵ kilogramos.

En lo que respecta a las tarifas cobradas por la prestación del servicio de encomienda, es preciso indicar que estas se encuentran sujetas a las tarifas tope establecidas en el artículo 4 de la Resolución CRC 6128 de 2020, compilado en el artículo 13.1.1.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, las cuales, se recuerda, responden al resultado obtenido de los estudios desarrollados por esta Comisión en aplicación de la metodología de Análisis de Impacto Normativo que, para el caso puntual, la aplicación del análisis multicriterio arrojó como mejor alternativa regulatoria el Statu Quo, es decir, mantener como tarifas tope las aprobadas por MinTIC, actualizadas al año 2021.

Con base en lo anterior, es potestad del operador definir la manera de calcular el peso de los objetos enviados a través del servicio de encomienda, ya sea que tome como referencia su volumen o su peso, siempre y cuando el resultado no supere los 30 kg establecidos por el legislador y que su cobro no exceda las tarifas tope que fueron definidas por la Comisión.

Finalmente, las dimensiones establecidas por la Unión Postal Universal son valores máximos que un operador no podrá exceder al momento de admitir un envío de encomienda, pero en línea con el numeral 2^o del artículo RC 115 del Manual de Encomiendas, los operadores podrán adoptar dimensiones inferiores a las allí establecidas lo que les permitiría adecuar un envío de acuerdo con el tipo de transporte requerido para su operación.

4. *Considerando que todos los despachos internacionales se realizan desde la ciudad de Bogotá (sic) D.C., ¿se debe diferenciar la tarifa según el origen de la imposición? Por ejemplo, ¿la tarifa de un envío con destino a Estados Unidos que se impone en Bogotá (municipio de origen tipo 1 a municipio de destino tipo 1-Bogotá-), debe ser diferente a la tarifa de un envío con el mismo destino internacional, pero que se impone desde Tunja (municipio de origen tipo 2 a municipio de destino tipo 1 -Bogotá-)?*

La inquietud anterior, genera dos preguntas adicionales: ¿Es posible tener una tarifa única por trayecto interno, para poder definir una tarifa única por destino internacional? En caso de que sea posible definir una tarifa única, ¿es posible determinar el valor correspondiente, sin que se deba tomar la tarifa de referencia más baja del trayecto interno (de un municipio de origen tipo 1 a un municipio de destino tipo 1 -Bogotá-), teniendo en cuenta que el resto de los componentes de tarifa son solo costos?

⁵ Numeral 2.1.2 del artículo 3 de la Ley 1369 de 2009.

⁶ Los operadores designados que no estuvieren en condiciones de aceptar, para todas las encomiendas o para las encomiendas-avión solamente, las dimensiones fijadas en 1, podrán adoptar en su lugar una de las dimensiones siguientes:

Continuación: Solicitud de aclaración de información sobre la Resolución No. 6128 de 2020 "Por la cual se fijan los aspectos técnicos, los indicadores y las metas de los criterios de calidad y las tarifas para la prestación de los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal" Página 7 de 9

Respuesta CRC:

La CRC se permite aclarar que, en principio, la tarifa cobrada a los servicios que conforman el SPU que tengan ámbito de envío internacional debería diferenciarse en función del trayecto origen-aeropuerto de despacho que curse el objeto postal. Ahora bien, el OPO podría fijar una tarifa única para trayectos internacionales siempre y cuando respete los topes tarifarios para los trayectos internos definidos por esta Comisión, esto es, debería tomar como referencia el tope tarifario para los envíos de ámbito local/urbano, que es el de menor valor entre todos los trayectos internos posibles (local/urbano, nacional y especial).

5. *Para la definición de las tarifas del SPU, se calculo (sic) en primera medida la tarifa tope de cada servicio, kilo adicional, cobertura y demás aspectos. Mientras se conoce el detalle de los análisis financieros al detalle, la compañía acogió las tarifas tope realizando un redondeo a la cifra de \$500 previendo la facilidad en la generación e imposición de estampillas.*

[E]s importante aclarar que (sic) forma de calculo (sic) es la correcta, si puedo calcular valores topes con certificación y redondear dicho valor o tomarlo como referencia para la definición interna, o debo tomar el valor ofrecido al publico (sic) para el servicio sin certificación y sumar el valor tope de la certificación y realizar otro redondeo si así se considera o se necesita.

Respuesta CRC:

En lo que respecta a la fijación de tarifas "cerradas" que permitan dar "las vueltas" a los usuarios de los servicios asociados al SPU, se reitera lo mencionado en el documento de respuestas a comentarios⁷ de la propuesta regulatoria del proyecto "Revisión de criterios para la prestación del Servicio Postal Universal – SPU". Sobre este particular se debe tener en consideración que la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) estableció en su Circular Única, en el Título II Protección al Consumidor, que "en ningún caso el cambio podrá ser inferior al que arroje la cuenta, por tal razón, en evento de que el establecimiento no disponga de las denominaciones necesarias para suministrar el cambio debido o vueltas correctas, el dinero que le sea reintegrado al consumidor deberá corresponder a la cifra superior más cercana a la que tenga disponibilidad el comerciante, y en ningún caso inferior a lo que se le debía devolver a título de cambio".

En consecuencia, es responsabilidad del OPO salvaguardar los derechos de los usuarios de los servicios pertenecientes al SPU mediante la publicación y cobro de las mismas tarifas a sus usuarios.

⁷ CRC. Revisión de criterios para la prestación del Servicio Postal Universal – SPU. Documento de respuesta a comentarios. Publicado el 30 de diciembre de 2020. Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/uploads/images/files/Documento%20de%20respuestas%20a%20comentarios%20V2.pdf>

Continuación: Solicitud de aclaración de información sobre la Resolución No. 6128 de 2020 "Por la cual se fijan los aspectos técnicos, los indicadores y las metas de los criterios de calidad y las tarifas para la prestación de los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal" Página 8 de 9

El OPO tiene la posibilidad de determinar las tarifas cerradas que considere dentro de los topes tarifarios definidos mediante la Resolución CRC 6128 de 2020 para cada uno de los servicios asociados al SPU, pero, en todo caso, en cumplimiento de las instrucciones dadas por la autoridad de protección al consumidor.

Se considera importante recordar que mediante dicho acto administrativo esta Comisión definió tarifas tope para los siguientes servicios: correspondencia, correo telegráfico, encomienda y el servicio accesorio de certificación, los cuales deben ser respetados por el OPO al momento de definir precios al público.

6. *En los envíos con valor declarado, ¿Cuánto es el máximo de valor declarado que se permite en el SPU? ¿Existe algún límite o puede el OPO establecer dicho límite (sic) de valor declarado de la mercancía?*

Respuesta CRC:

En relación con los envíos de valor declarado, en primer lugar es necesario advertir que la declaración del valor de los envíos hace referencia al mero acto de que el usuario remitente, al momento de realizar la imposición del objeto postal, informe al operador el valor del objeto postal que solicita sea enviado a un usuario destinatario y, en segundo lugar, que declarar el valor de un envío permite asegurarlo por el valor declarado, pues, como se indica en la definición de envíos con valor declarado de que trata el artículo segundo del Decreto 223 de 2014, es un servicio accesorio a los servicios de correspondencia y encomienda, "que permite asegurar el envío por el valor declarado por el remitente, en caso de pérdida, robo o deterioro".

De esta manera, dada la naturaleza de la declaración de los envíos, le informamos que no es competencia de esta Comisión establecer un valor declarado máximo para los envíos que se impongan a través de los servicios que hacen parte del SPU. De igual forma, le aclaramos que no es competencia de la CRC determinar si existe o no un límite de valor declarado sobre un envío o si puede ser establecido por el OPO.

En todo caso, se recuerda que en consonancia con el literal b) del numeral 6 del artículo 24 de la Ley 1369 de 2009, los usuarios de servicios postales tienen derecho "A que se le reconozca y pague la indemnización por la pérdida, expoliación o avería de los objetos postales", sin determinar un monto específico o límite máximo para ello. En consecuencia, es deber de los operadores de servicios postales reconocer y pagar las indemnizaciones que se causen por concepto de pérdida, expoliación o avería de objetos postales, con o sin valor declarado, y sin un límite de cuantía.

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

Cordial saludo,



Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
Date: 2021-04-27
10:00:31 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

Continuación: Solicitud de aclaración de información sobre la Resolución No. 6128 de 2020 "Por la cual se fijan los aspectos técnicos, los indicadores y las metas de los criterios de calidad y las tarifas para la prestación de los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal" Página 9 de 9

Mariana Sarmiento A.

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectado por: Olga Cortés Díaz / Carlos Camelo / Rafael Cuervo / Diego Álvarez / Laura Martínez Nova
Revisado por: Alejandra Arenas Pinto