

Rad. 2022807396
Cod. 2000
Bogotá, D.C.

CRC
Radicación: 2022514900
Fecha: 14/6/2022 12:41:14
Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON
AGENTES

REF: Respuesta a su comunicación con el asunto “*Tiempo de Entrega*”

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación identificada con el número de radicado 2022807396 del 23 de mayo de 2022, mediante la cual realiza la siguiente consulta:

- I. *¿Confirmar si es pronunciamiento ya sea por circular, norma, decreto (normatividad) del que se haya pronunciado sobre la velocidad (tiempo) de entrega de los operadores postales, independiente a la Ley 1369 de 2009 artículo 17 numeral 4?*

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 Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA)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

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”*

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”.*

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, esto es, para el caso bajo estudio, la velocidad (tiempo de entrega) de los operadores postales en Colombia.

I. ¿Confirmar si es pronunciamiento ya sea por circular, norma, decreto (normatividad) del que se haya pronunciado sobre la velocidad (tiempo) de entrega de los operadores postales, independiente a la Ley 1369 de 2009 artículo 17 numeral 4?

Para responder a su pregunta, es preciso indicar que de acuerdo con el artículo 3 de la Ley 1369 de 2009, en Colombia existen diferentes tipos de operadores postales a los que les aplican diferentes tiempos de entrega de acuerdo con la característica del servicio que estos ofrecen.

Por su parte, el numeral 3 del artículo 20 de la misma ley estableció como función de la CRC la de expedir toda la regulación en las materias relacionadas con el régimen de tarifas, el régimen de protección al usuario, los parámetros de calidad de los servicios, criterios de eficiencia y en materia de solución de controversias entre los operadores de servicios postales; mientras que el numeral 4 del mismo artículo establece como competencia de la CRC fijar indicadores y metas de calidad y eficiencia de los servicios postales que no corresponden al Servicio Postal Universal⁵ (SPU) e imponer índices de calidad, cobertura y eficiencia a los operadores para determinados servicios.

También debe indicarse que, con la modificación realizada por la Ley 1978 de 2019 al artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, la CRC se encuentra facultada para fijar anualmente las tarifas, los criterios y niveles de calidad en términos de frecuencia, tiempo de entrega, sistema de reclamaciones para los servicios pertenecientes al SPU; así como regular los aspectos técnicos y económicos relacionados con las diferentes clases de servicios postales (incluido SPU) y fijar los indicadores y metas de calidad y eficiencia correspondientes.

Así las cosas, un tipo de operador postal corresponde al Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo⁶, empresa encargada de prestar el servicio de correo en todo el territorio nacional y garantizar el acceso a todos sus habitantes al SPU conforme a la canasta mínima definida a través del Decreto 223 de 2014, y para los cuales la CRC a través del artículo 5.5.2.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016, adicionado por el artículo 3 de la Resolución CRC 6128 de 2020, definió el tiempo de entrega que deberá cumplir el Operador Postal Oficial en la prestación del servicio de correo que hace parte del SPU.

⁵ Numeral 1 del artículo 3 de la Ley 1369 de 2009.

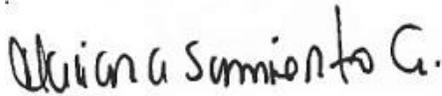
⁶ Numeral 4.1 del artículo 3 de la Ley 1369 de 2009.

De otra parte, mediante la Resolución 6494 de 2022, la CRC subrogó el Capítulo 4 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 y definió el tiempo de entrega para los servicios de correo que no hacen parte del SPU⁷, mediante el mismo acto administrativo también se definió el tiempo de entrega para los operadores postales de mensajería expresa⁸, estos últimos entendidos como aquellas empresas que prestan el servicio de manera urgente y que exige la aplicación y adopción de características especiales para la recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega de objetos postales hasta de 5 kilogramos.

Finalmente, la invitamos a consultar la matriz y calendario de obligaciones del sector postal que se encuentra disponible en la página web del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través del siguiente enlace: <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Micrositios/Promocion-y-Prevencion/Matriz-y-calendario-de-obligaciones/> donde encontrara de manera actualizada toda la normatividad aplicable al sector postal en Colombia.

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

Cordial Saludo,



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectado por: Diego Álvarez Villarraga
Revisado por: Alejandra Arenas Pinto

⁷ Artículo 5.4.3.1 de la Resolución CRC 6494 de 2022.

⁸ Artículo 5.4.2.2 de la Resolución CRC 6494 de 2022.