



Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO
ARGUELLO
Date: 2022.08.24 14:37:44 -
05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

CRC
Radicación: 2022520777
Fecha: 24/08/2022 8:41:57 A. M.
Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON AGENTES

Rad. 2022710517
Cod. 4000
Bogotá, D.C.



REF: Concepto respecto al término para presentar solicitudes de indemnización en servicios postales

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación con radicado 2022710517 en la cual nos solicita un concepto respecto al termino para presentar solicitudes de indemnización en servicios postales.

Lo que debe tener en cuenta:

Antes de referirnos a su solicitud, le informamos 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, y según las competencias y facultades que le han sido otorgadas por las normas vigentes. 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. Asimismo, le recordamos que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, sino que los 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.

En cuanto a su solicitud:

"Solicito respetuosamente se me proporcione un concepto, en cuanto al artículo 25 de la Resolución 3038 de 2011, el cual establece: "TÉRMINO PARA PRESENTAR LAS PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN. Los usuarios de los servicios postales podrán presentar PQR en cualquier momento. Las solicitudes de indemnización por la pérdida, expoliación o avería, deberán ser presentadas por el remitente dentro de los diez (10) días calendario siguiente a la recepción del objeto postal cuando se trate de servicios nacionales, y seis (6) meses cuando se trate de servicios internacionales", debido a que requiero claridad sobre a qué se hace referencia cuando se indica el término de la recepción del objeto postal, a fin de determinar si los diez (10) días calendarios, se cuentan desde el momento en que se entrega el objeto postal a la transportadora o desde el momento que se recibe el objeto postal por parte del destinatario."

El respecto, el artículo 25 de la Resolución CRC 3038 de 2011, compilado en el artículo 2.2.7.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016, señala que:

"Las solicitudes de indemnización por la pérdida, expoliación o avería, deberán ser presentadas por el remitente dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la recepción del objeto postal cuando se trate de servicios nacionales, y seis (6) meses cuando se trate de servicios internacionales (subrayado fuera de texto).

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 (subrayado fuera de texto).

El operador postal no se encuentra obligado a indemnizar al usuario por las solicitudes que sean presentadas por fuera de los términos dispuestos en el presente artículo.

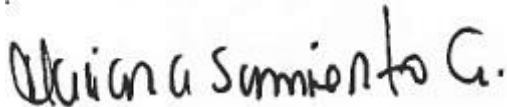
PARÁGRAFO. Cuando el tiempo de entrega contratado del objeto postal para servicios nacionales sea mayor a diez (10) días hábiles, el usuario remitente sólo podrá presentar la solicitud de indemnización una vez haya transcurrido dicho tiempo contratado."

De lo anterior, el término "recepción", de acuerdo con la definición que ofrece el numeral 2 del artículo 3ro de la Ley 1369 de 2009, **hace referencia al momento en el cual el operador recibe el objeto postal** con el fin de que el mismo sea clasificado, transportado y entregado al usuario remitente a través de las redes postales. Recuerde que el término "recepción" se utiliza cuando es el usuario remitente quien presenta la solicitud de indemnización.

De otro lado, cuando es el usuario destinatario es quien solicita indemnización, el Artículo 25 de la Resolución CRC 3038 de 2011 hace referencia al término "recibido". En este caso, el termino hace referencia al momento en el cual el usuario destinatario recibe el objeto postal, pues es la manera en la cual este se entera de que el objeto postal se encuentra averiado o expoliado.

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: Jose David Soba