

Rad. 2022809927  
Cod. 2000  
Bogotá, D.C.

CRC
Radicación: 2022520943
Fecha: 25/8/2022 17:21:45
Proceso: 2000 POLÍTICA REGULATORIA Y COMPETENCIA

## 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 2022809927 del 13 de julio de 2022, mediante la cual plantea algunos interrogantes relacionados con los tiempos de entrega establecidos para el servicio de envíos postales masivos en el ámbito local.

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 (CPACA)<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 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, a saber: *¿[p]ara esta resolución es posible validar estos tiempos? ¿[q]ué*

<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".

*implicaciones tiene en la compañía si los tiempos de entrega son más largos de lo establecido en el documento y existe un acuerdo con el cliente que permite este manejo?*

Para responder a sus interrogantes, es preciso indicar que de acuerdo con la Resolución CRC 6494 de 2022, el tiempo de entrega definido para los envíos urbanos o de ámbito local corresponde a un tiempo máximo de un día hábil (D+1) posterior a ser admitido por el operador postal de mensajería expresa. Al respecto, es importante traer a colación lo indicado por esta Comisión en el documento de respuestas a comentarios de la propuesta regulatoria publicada en el marco del proyecto regulatorio "Revisión integral del régimen de calidad de los servicios postales Fase II":

"(...)

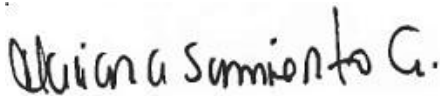
*En lo que respecta a los envíos del ámbito local del servicio de mensajería expresa, es preciso indicar que el tiempo definido en la propuesta regulatoria corresponde a D+1, el cual es equivalente al establecido actualmente para este tipo de envíos, siendo este el que deben cumplir los operadores. Así mismo, es importante mencionar que para el año 2020 los envíos del ámbito local, de correo y mensajería expresa, representaron el 43% del total de los envíos postales movilizados, y al no realizarse una modificación en el tiempo de entrega, el Operador Postal Oficial (OPO) no estaría perdiendo la ventaja competitiva en el segmento local.*

(...)"

En concordancia con lo anterior, es preciso colegir que ningún operador podrá pactar tiempos de entrega superiores a los definidos por la Comisión en la mencionada resolución. En caso contrario, conforme a lo establecido en el artículo 30 de la Ley 1369 de 2009, los operadores postales deberán responder frente a cualquier incumplimiento en la prestación del servicio sin perjuicio de las actividades que pueda adelantar el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC, conforme a lo dispuesto en el artículo 37 de la Ley 1369 de 2009 modificado por el artículo 149 de la Ley 1955 de 2019.

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