



Digitally signed by  
SARMIENTO ARGUELLO  
MARIANA  
Date: 2023.04.21 23:17:27 -  
05:00  
Reason: Fiel Copia del  
Original  
Location: Colombia

Rad. 2023805555  
Cod. 4000  
Bogotá D.C.

<b>CRC</b> Radicación: 2023508442 Fecha: 21/04/2023 10:07:12 P. M. Proceso: 2000 POLÍTICA REGULATORIA Y COMPETENCIA
---



## REF. Registro de Operadores del Servicio de Televisión radiodifundida Digital Terrestre

La Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- ha recibido su comunicación proveniente del ministerio de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, radicada internamente bajo el número 2023805555, mediante la cual solicita información sobre el tratamiento de un objeto postal rehusado.

Antes de referirnos a su consulta, debe aclararse 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 el ordenamiento jurídico vigente, en particular, lo previsto en las Leyes 1341 de 2009 y 1369 del mismo año y la legislación complementaria. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas.

*¿Si el objeto rehusado (posterior a la fallida entrega) se puede dejar bajo la puerta y cual será la normatividad aplicable en dicha situación?*

Para atender su consulta debe recordarse que, de acuerdo con el literal c del numeral 6 del artículo 24 de la Ley 1369 de 2009 constituye un derecho de los usuarios que se les devuelvan los objetos postales que no hayan sido entregados al destinatario, en los siguientes términos:

*"Los Operadores Postales garantizarán a los usuarios en la prestación de los Servicios Postales, los siguientes derechos: (...)*

*c. A la devolución de los objetos postales que no hayan sido entregados al destinatario y a la modificación de la dirección para una nueva remisión, mediante el pago de las tarifas correspondientes, siempre que las condiciones fijadas por el Operador Postal para la prestación del servicio lo permitan. Cuando se trate de envíos internacionales se deberá tener en cuenta las disposiciones aduaneras."*

De acuerdo con esa disposición si un usuario destinatario se rehúsa a recibir un objeto postal, el operador postal debe devolverlo al usuario remitente.

En el mismo sentido, el artículo 30 de la misma Ley 1369 de 2009 dispone que:

*“Los envíos postales una vez recibidos por el Operador Postal y en tanto no lleguen al destinatario, serán responsabilidad del Operador Postal y este responderá por incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio postal o por pérdida, expoliación o avería del objeto postal mientras no sea entregado al destinatario o devuelto al remitente, según sea el caso, de acuerdo con lo establecido en el artículo 25 de esta ley.”*

De acuerdo con esa norma el Operador Postal será responsable si abandona el objeto postal después de no haber realizado la entrega que le fue encomendada. En ese sentido, el Operador Postal debe dejar constancia documental de la no aceptación de la entrega (rehúso) y devolver el objeto postal al usuario remitente.

En ese sentido, el artículo 5.4.2.10 de la Resolución CRC 5050 de 2016, subrogado por el artículo 3 de la Resolución 6494 de 2022, dispone:

*“Los operadores de los servicios postales de Mensajería Expresa deberán registrar en la prueba de entrega de que tratan los artículos 5.4.2.6 y 5.4.2.9 de la presente resolución, el motivo de la devolución por el cual no fue posible entregar el objeto postal al usuario destinatario y procederán a su devolución sin costo alguno para el usuario remitente, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 25 de la Ley 1369 de 2009.*

*Se tendrán como motivos de devolución los siguientes:*

*5.4.2.10.1. Desconocido. Corresponde a aquellas situaciones en las cuales la persona que se encuentra en la dirección registrada en la guía manifiesta no conocer al usuario destinatario.*

*5.4.2.10.2. Rehusado. Corresponde a la situación en la que el usuario destinatario rechaza o se niega a recibir el objeto postal.*

*5.4.2.10.3. No reside. Corresponde a aquella situación en la cual la persona que se encuentra en la dirección registrada en la guía manifiesta que el usuario destinatario ya no reside en ese lugar o cuando el usuario destinatario ha fallecido.*

*5.4.2.10.4. No reclamado. Corresponde a los casos en los cuales, una vez surtido el trámite previsto en el artículo 5.4.2.11 de la presente resolución y pasados los términos allí establecidos, el objeto postal no es reclamado por el usuario destinatario en la oficina del operador.*

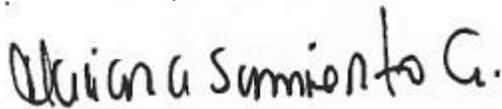
*5.4.2.10.5. Dirección errada. Corresponde a los eventos en los cuales la dirección suministrada en la guía por el usuario remitente carece de algún elemento que permita su identificación inequívoca o no exista.*

*5.4.2.10.6. Otros. Corresponde a aquellas situaciones que impiden que el objeto postal sea entregado al destinatario registrado en la guía por fuerza mayor, caso fortuito u otros eventos que considere necesario el operador, siempre especificando la respectiva descripción."*

De acuerdo con la norma transcrita, los operadores de los servicios postales de Mensajería Expresa procederán a la devolución del objeto postal sin costo alguno para el usuario remitente cuando, entre otras circunstancias, el usuario destinatario rechaza o se niega a recibir el objeto postal.

Adicionalmente y para claridad, debe entenderse la explicación de la Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado sobre el alcance de la notificación de los actos administrativos tiene como finalidad explicar el alcance de los efectos del aviso notificadorio, y no al tratamiento de los objetos postales. En ese sentido, al operador postal no le es permitido abandonar un objeto postal cuya recepción fue rehusada por el receptor.

Cordial Saludo,



**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**  
Coordinadora de Relacionamento con Agentes

Proyectó: Juan Carlos Garay Forero  
Revisó: Lorena Vivas