



Digitally signed by  
SARMIENTO ARGUELLO  
MARIANA  
Date: 2023.08.29 16:20:00 -  
05:00  
Reason: Fiel Copia del  
Original  
Location: Colombia

Rad. 2023709689  
Cod. 4000  
Bogotá D.C.

CRC
Radicación: 2023518913
Fecha: 29/8/2023 15:57:40
Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON AGENTES



## REF. Servicio postal

La Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- ha recibido su comunicación radicada internamente bajo el número 2023709689, mediante la cual presenta una serie de preguntas sobre el servicio postal.

Previo a referirnos sobre el 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 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.

1. *Solicito respetuosamente que su entidad emita concepto sobre el PARAGRAFO 3 del artículo 5.4.3.5. que manifiesta PARÁGRAFO 3. Cuando el servicio de Mensajería Expresa tenga como fin la distribución de objetos postales masivos, el operador postal como mínimo deberá efectuar un (1) intento de entrega. En todo caso el operador deberá dejar, en el domicilio del usuario destinatario, el documento en el cual se informa que tuvo lugar dicho intento de entrega. (Resolución CRC 3095 de 2011, artículo 10) ¿Dentro de esta clasificación están enmarcadas las notificaciones que envía tránsito?*

Para atender su consulta se debe aclarar que mediante la expedición de la Resolución CRC 6494 de 2022, se retiró del ordenamiento jurídico el artículo 5.4.3.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016 que menciona en su solicitud. Adicionalmente, las definiciones "objetos postales masivos de mensajería especializada" y "objetos postales masivos de mensajería expresa" fueron derogadas por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019 y el artículo 7 de la Resolución 6577 de 2022.

2. *¿A qué documento se refiere la norma que se debe dejar, es válido dejar por debajo la puerta el objeto postal enviado?*

El artículo 5.4.2.11 de la Resolución CRC 5050 de 2016, subrogado por el artículo 3 de la Resolución 6494 de 2022, dispone que:

*En el evento en que el operador del servicio de Mensajería Expresa proceda a efectuar la entrega del objeto postal en el domicilio del usuario destinatario consignado en la guía y este no encuentre a nadie, deberá expedir un documento por medios físicos o electrónicos, en el que informe que tuvo lugar un intento de entrega de dicho objeto.*

*El documento deberá contener, por lo menos, la siguiente información*

- 1. Nombre del operador postal que está a cargo de la prestación del servicio.*
- 2. Nombre del usuario remitente.*
- 3. Número de la guía.*
- 4. Fecha y hora del intento de entrega.*
- 5. Fecha y hora del próximo intento de entrega.*
- 6. Dirección, número de teléfono y horario de atención de la oficina donde se encuentra a disposición del usuario destinatario el objeto postal.*
- 7. Fecha hasta la cual se conservará el objeto postal en la oficina indicada.*

*El documento a que se refiere el presente artículo relativo a los intentos de entrega de los objetos postales no tendrá que expedirse y diligenciarse en los eventos en que al primer intento de entrega se configure alguno de los motivos de devolución establecidos en los numerales 5.4.2.10.1, 5.4.2.10.2, 5.4.2.10.3, o 5.4.2.10.5 del artículo [5.4.2.10](#) de la presente resolución.*

*Los operadores de servicios postales de Mensajería Expresa deben efectuar al menos dos (2) intentos de entrega, entre los cuales no debe transcurrir un tiempo superior a tres (3) días hábiles. Luego de que se configure el primer intento como fallido (primer aviso), el operador deberá contactar al usuario destinatario y acordar la entrega del objeto postal, utilizando para ello los medios que tenga disponible. En caso de no poder establecer comunicación con el usuario, el operador deberá dejar constancia de las gestiones realizadas, las cuales deben ser conservadas en los términos previstos en el artículo [35](#) de la Ley 1369 de 2009.*

*Si después de dos (2) intentos no se logra llevar a cabo la entrega del objeto postal, se debe dejar un segundo aviso informando al usuario destinatario que puede recoger el objeto en una determinada oficina de atención al usuario, indicando además la fecha límite de retiro, la cual será de veinte (20) días calendario, a partir de la fecha del último intento de entrega.*

*Si el objeto postal no es reclamado por el usuario destinatario en dicho plazo, este se considerará como no distribuible, caso en el cual se debe dar aplicación a lo dispuesto en el artículo [5.4.1.4](#) de la presente resolución. Sin perjuicio de lo anterior, los operadores de Mensajería Expresa podrán efectuar los intentos de entrega que consideren necesarios, hasta lograr la entrega del objeto postal al usuario destinatario registrado en la guía, para lo cual deberá expedir un documento por medios físicos o electrónicos en el que informe que tuvo lugar un intento de entrega.*

*Los intentos de entrega deben quedar registrados en la información materia de rastreo que debe estar disponible en la página web del operador y en la prueba de entrega, de que tratan los artículos [5.4.2.6](#), [5.4.2.9](#) y [5.4.2.12](#) de la presente resolución.*

**PARÁGRAFO 1o.** *Las disposiciones del presente artículo no serán aplicables a los envíos postales correspondientes al ámbito internacional saliente.*

**PARÁGRAFO 2o.** *Los operadores postales que presten el servicio de Mensajería Expresa en el ámbito internacional entrante, una vez finalizadas las actividades aduaneras a cargo de la autoridad correspondiente, deben cumplir las disposiciones del presente artículo.*

**PARÁGRAFO 3o.** *Cuando el servicio de Mensajería Expresa tenga como fin la distribución de objetos postales masivos, el operador postal como mínimo deberá efectuar un (1) intento de entrega. En todo caso el operador deberá dejar, en el domicilio del usuario destinatario, el documento en el cual se informa que tuvo lugar dicho intento de entrega."*

De acuerdo con la norma transcrita el operador de mensajería expresa debe dejar en el domicilio del usuario destinatario el documento que informa que se presentó un intento de entrega y que contenga la información relacionada con el nombre del operador postal que está a cargo de la prestación del servicio; nombre del usuario remitente; número de la guía.; fecha y hora del intento de entrega; fecha y hora del próximo intento de entrega; dirección, número de teléfono y horario de atención de la oficina donde se encuentra a disposición del usuario destinatario el objeto postal y fecha hasta la cual se conservará el objeto postal en la oficina indicada.

3. *¿Que evidencia debe tener la mensajería que en realidad ocurrió ese intento de entrega?*

Como se expresó en la respuesta su pregunta 2, el artículo 5.4.2.11 de la Resolución CRC 5050 de 2016, subrogado por el artículo [3](#) de la Resolución 6494 de 2022, ordena que el operador del servicio de mensajería expresa debe expedir un documento por medios físicos o electrónicos, en el que informe que tuvo lugar un intento de entrega de dicho objeto, el cual constituye el medio de prueba de ocurrencia del intento de entrega y debe contener los elementos enunciados en esa disposición.

4. *¿Qué pasa si el empleado del operador postal se niega a darme un desprendible de la guía de entrega?*

El numeral 2.2.6.4.2. del artículo 2.2.6.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016, establece como un derecho del usuario destinatario:

*"Obtener información acerca de los envíos registrados a su nombre. En los servicios de correo sólo aplicara a los envíos certificados."*

De acuerdo con esa disposición el usuario receptor de un envío certificado puede conocer acerca de los envíos registrados a su nombre.

5. *¿Quién vigila el correcto funcionamiento de las empresas de mensajería?*

En relación con el asunto de su consulta, por disposición del artículo 21 de la Ley 1369 de 2009, la Superintendencia de Industria y Comercio es la autoridad competente para hacer cumplir las normas sobre Protección del Consumidor en el mercado de los servicios postales, en los términos de la Ley 155 de 1959, el Decreto 2153 de 1992, la Ley 1340 de 2009, las Leyes 256 de 1996 y 510 de 1999 y el Decreto 3666 de 2002.

A su vez, el cumplimiento de las demás disposiciones del régimen de servicios postales corresponde al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones como lo establece el numeral 10 del artículo 2 del Decreto 1064 de 2020.

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

Cordial Saludo,  
**SARMIENTO  
ARGUELLO  
MARIANA**

Firmado digitalmente por  
SARMIENTO ARGUELLO  
MARIANA  
Fecha: 2023.08.29 17:01:42  
-05'00'

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

Traslado a: Subdirección de Investigaciones Administrativas, Dirección de Vigilancia, Inspección y Control. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Proyectó: Juan Carlos Garay Forero  
Revisó: Víctor Andrés Sandoval