



Digitally signed by  
SÁRMIENTO ARGUELLO  
MARIANA  
Date: 2023.10.12 10:24:54 -  
05:00  
Reason: Fiel Copia del  
Original  
Location: Colombia

Rad. 2023711542  
Cod. 4000  
Bogotá D.C.

<b>CRC</b> Radicación: 2023522664 Fecha: 12/10/2023 9:57:56 A. M. Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON AGENTES
---



## REF. Servicio postal pérdida de objetos

La Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- ha recibido su comunicación radicada internamente bajo el número 2023711542, mediante la cual consulta sobre las reglas de prestación de los servicios postales.

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. Así mismo, debe recordarse que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, sino que los mismos 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 relación con la situación presentada en su comunicación es pertinente señalar que el artículo 30 de la Ley 1369 de 2009 dispone la responsabilidad de los operadores de servicios postales:

*“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 ese derecho consagrado en el Régimen de los Servicios Postales, los proveedores de esos servicios deben indemnizar al usuario cuyo objeto no haya sido entregado al destinatario o que hayan incumplidos los términos del contrato de servicios postales.

El desarrollo regulatorio del servicio postal consagra la existencia del documento denominada guía de operadores postales, que de acuerdo con la definición incorporada en el Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016, y modificada por el artículo 1 de la Resolución 5586 de 2019, corresponde al:

*"Documento expedido y diligenciado por los operadores postales de mensajería expresa, que cursará adherido al objeto postal en todo momento y en el cual constarán unos elementos mínimos que permitan la completa identificación y trámite que se le dará al mismo."*

De esta manera la regulación contempla la existencia de un documento que permiten la completa identificación y trámite que se le dará al objeto postal.

Adicionalmente, el artículo 5.4.2.15 de la Resolución CRC 5050 de 2016, subrogado por el artículo 3 de la Resolución 6494 de 2022, establece que:

*"Cuando el operador de Mensajería Expresa advierta una avería en el objeto postal, deberá efectuar de inmediato la evaluación correspondiente con el fin de determinar si el daño afecta al embalaje o a su contenido. Una vez validado lo anterior, deberá proceder de la siguiente forma:*

*1. Si la avería se produce únicamente en el embalaje el operador podrá reparar y encaminar el envío para su distribución con la observancia del principio de inviolabilidad de la correspondencia. La avería en el embalaje y las medidas adoptadas deben ser registradas en la página web como parte de la información materia del rastreo. Los operadores de Mensajería Expresa deberán comunicar de inmediato al usuario remitente a través del medio más expedito posible, la avería detectada en el embalaje y las medidas adoptadas.*

*2. Si la avería afecta el contenido mismo del objeto postal, los operadores de Mensajería Expresa deberán registrar el evento en la página web como parte de la información materia del rastreo. Adicionalmente, deberán comunicar de inmediato al remitente a través del medio más expedito posible, la avería del objeto con el fin de que este imparta las instrucciones del caso para disponer del objeto en el estado en que se encuentre y pueda iniciar los procesos de reclamación o indemnización establecidos en el artículo 32 de la Ley 1369 de 2009, en concordancia con el artículo 2.2.7.2 de la presente resolución.*

**PARÁGRAFO.** *Para el servicio de Mensajería Expresa que tenga como fin la distribución de objetos postales masivos, el remitente y el operador podrán negociar libremente el procedimiento a seguir en caso de avería de alguno de los objetos postales, sin perjuicio del trámite de reclamación o indemnización que les asiste a los usuarios, establecido en el artículo 32 de la Ley 1369 de 2009."*



Digitally signed by  
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA  
Date: 2023-10-12  
10:24:54 -05:00  
Reason: Fiel Copia del  
Original  
Location: Colombia

De acuerdo con las reglas transcritas el operador de mensajería debe informar a través de su página web como parte de la información materia del rastreo y comunicar al remitente de inmediato a través del medio más expedito si encontró una avería del objeto postal que le fue encomendado.

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: 2023.10.12 11:18:51  
-05'00'

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

Proyectó: Juan Carlos Garay Forero  
Revisó: Víctor Andrés Sandoval