

Rad. 2024804278  
Cod. 2000  
Bogotá, D.C.

CRC
Radicación: 2024515333
Fecha: 29/5/2024 09:48:24
Proceso: 2000 POLÍTICA REGULATORIA Y COMPETENCIA

## REF: Su consulta "Tiempo de recolección en origen"

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su consulta bajo el número de radicado 2024804278, mediante en la cual consulta las siguientes preguntas relacionadas con el tiempo de recolección en origen de los objetos postales.

Antes de proceder a responder sus inquietudes, consideramos pertinente mencionar que el pronunciamiento que presenta esta Comisión en relación con los asuntos expuestos en su escrito de consulta se efectúa con sujeción de lo establecido en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -CPACA<sup>1</sup>- y de las competencias que se le han otorgado en el ordenamiento jurídico vigente. Considerando lo establecido en la norma citada, el pronunciamiento sobre los asuntos contenidos en su consulta tendrá el alcance y las consecuencias definidas en la normatividad aplicable, al ser conceptos emitidos por autoridades administrativas.

En igual sentido, tenga en cuenta que en sede de esta consulta no es dable que se emitan pronunciamientos o se analicen situaciones de carácter particular y concreto, pues el resultado de éste no desbordará los asuntos a los que se hace referencia a la materia por la cual se pregunta de manera general y abstracta, y sobre el contenido y aplicación del marco regulatorio; en este caso, lo correspondiente a las disposiciones legales y regulatorias, en lo relativo a las temáticas objeto de su consulta.

Habiendo precisado lo anterior, a continuación, la CRC procede a dar respuesta a sus inquietudes en el mismo orden en el que fueron planteadas:

<sup>1</sup> "Artículo 28. Alcance de los conceptos. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> 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".

**1. ¿Se encuentra regulado el tiempo de espera para la recolección del objeto postal en origen por parte del remitente hacia Operador Postal?**

**Respuesta CRC:**

En relación con la calidad de los servicios postales, es importante mencionar que, el Capítulo 4 del TÍTULO V de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece el régimen de calidad de los servicios postales que no hacen parte del servicio postal universal. La sección 2 del mencionado capítulo establece los aspectos técnicos y criterios de calidad para la prestación del servicio de mensajería expresa, dentro de los cuales se encuentran las especificaciones mínimas a cumplir por parte de los operadores habilitados en términos de velocidad, tiempo de entrega, confiabilidad, prueba de admisión, entre otros aspectos relacionados con la prestación del servicio.

Ahora bien, en cuanto a los tiempos de espera de recolección, la Resolución CRC 5050 de 2016 no establece condiciones adicionales a lo estipulado por el artículo 5.4.2.13 de la Resolución CRC 5050 de 2016 en relación con la recogida a domicilio del objeto postal. No obstante lo anterior, el artículo 2.2.2.1. de la mencionada resolución establece, en cuanto al **deber de información** de los operadores postales con los usuarios lo siguiente: *“Previo celebración del contrato, y en todo momento durante su ejecución, los operadores postales y sus aliados suministrarán a los usuarios información clara, veraz, suficiente, precisa, completa, oportuna y gratuita, acerca de las características del servicio ofrecido, sus condiciones de prestación, haciendo referencia específica a su calidad y a las tarifas ofrecidas, con el fin de que los usuarios formen su consentimiento de manera libre y con todos los elementos necesarios para tomar la decisión de contratar los servicios ofrecidos por el operador postal. (negrilla fuera de texto)”*

**2. ¿El Operador Postal (operación/conductor) debe esperar un tiempo mínimo de quince (15) minutos para que el remitente entregue su objeto postal para ser transportada a destino?**

**Respuesta CRC:**

La regulación no establece tiempos mínimos de espera en el domicilio de los objetos postales para entrega del remitente a los operadores que prestan el servicio postal de Mensajería Expresa. Para información de los horarios de recogida del operador postal de su interés debe consultar con la empresa a través de la cual está interesado en utilizar el servicio.

**3. ¿Cuál es el tiempo prudente de espera?**

**Respuesta CRC:**

En línea con la respuesta a la pregunta anterior, no hay regulación al respecto, el operador debe cumplir con los tiempos que indica en sus canales de atención al cliente.

**4. ¿Se comete algún tipo de omisión normativa al no esperar un tiempo adecuado que el remitente entregue su objeto postal para transportar a destino? (...)"**

**Respuesta CRC:**

Desde el punto de vista regulatorio, esto es, en lo concerniente a la regulación expedida por la CRC, no hay incumplimiento porque no hay medidas regulatorias relacionadas con la consulta que realiza.

En los anteriores términos damos respuesta a su consulta, quedamos atentos a la información adicional que requiera.

Cordial saludo,  
SARMIENTO  
ARGUELLO  
MARIANA

Firmado digitalmente por  
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA  
Fecha: 2024.05.30 11:08:50 -05'00'

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

Proyectado por: Juan Pablo Hernández  
Revisado por: Alejandra Arenas