

REVISIÓN DE CRITERIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL - SPU

Documento de respuesta a
comentarios

Diseño Regulatorio

Diciembre de 2020

CONTENIDO

DOCUMENTO DE RESPUESTA A COMENTARIOS A LA PROPUESTA REGULATORIA "*REVISIÓN DE CRITERIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL – SPU*" 3

1.	Naturaleza de los servicios.....	5
2.	Defensor del usuario de servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal	10
3.	Horarios de atención del OPO para prestar el Servicio Postal Universal	11
4.	Tarifas tope para el Servicio Postal Universal.....	12
5.	Telegrafía	29
6.	Tiempos de entrega.....	29
7.	Frecuencia de recolección y entrega por demanda.....	36
8.	Cobertura del OPO para la prestación del Servicio Postal Universal	37
9.	Seguridad	43
10.	Reportes de información	45

Revisión de criterios para la prestación del Servicio Postal Universal - SPU	Cód. Proyecto: 2000-59-02	Página 2 de 47	
	Actualizado: 29/12/2020	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

DOCUMENTO DE RESPUESTA A COMENTARIOS A LA PROPUESTA REGULATORIA "*REVISIÓN DE CRITERIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL – SPU*"

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), de conformidad con las disposiciones del artículo 2.2.13.3.3 del Decreto 1078 de 2015, presenta al sector las respuestas a los comentarios y sugerencias realizados a la propuesta regulatoria "*Revisión de criterios para la prestación del Servicio Postal Universal - SPU*"; como parte del proceso de discusión sectorial iniciado el 25 de octubre de 2020, con base en la publicación de los siguientes documentos:

- Revisión de criterios para la prestación del Servicio Postal Universal – SPU. Documento soporte.
- Proyecto de Resolución "*Por la cual se fijan los aspectos técnicos, los indicadores y las metas de los criterios de calidad y las tarifas para la prestación de los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal*"

Dentro del plazo establecido se recibieron comentarios, observaciones o sugerencias de los siguientes agentes:

Tabla 1: Agentes que presentaron comentarios, observaciones, o sugerencias

Remitente	Abreviatura	Medio
CÁMARA DE INDUSTRIA DIGITAL Y SERVICIOS DE LA ASOCIACIÓN NACIONAL DE EMPRESARIOS DE COLOMBIA	CIDS de la ANDI	Correo electrónico
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO - OFICINA ASESORA JURÍDICA	SIC	Correo electrónico
SINDICATO DE TRABAJADORES DE SERVICIOS POSTALES NACIONALES Y SINDICATO NACIONAL DE INDUSTRIA DE LAS COMUNICACIONES AFINES Y DEL TRANSPORTE	SINDICATOS	Correo electrónico
SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.	SPN	Correo electrónico

Fuente: Elaboración CRC

Adicionalmente, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2.2.2.30.8. del Capítulo 30 del Título 2 de la parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015 y la Resolución SIC 44649 de 2010, la CRC remitió

Revisión de criterios para la prestación del Servicio Postal Universal - SPU	Cód. Proyecto: 2000-59-02	Página 3 de 47	
	Actualizado: 29/12/2020	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), el proyecto regulatorio publicado con su respectivo documento soporte, anexos, los diferentes comentarios a la propuesta regulatoria allegados por los agentes antes listados, así como el cuestionario dispuesto por la mencionada Superintendencia para proyectos regulatorios de carácter general.

El día 14 de diciembre de 2020, la SIC mediante comunicación de radicado SIC No. 20-424478-4-0 (radicada internamente bajo el número 2020815119 del 15 de diciembre de 2020), rindió concepto sobre el proyecto regulatorio en el que recomendó:

"(...)

- **Incluir** en el Proyecto reglas específicas relacionadas con: **i)** los lugares en los que deben ubicarse geográficamente los puntos de atención; **ii)** la información a presentar de manera física y visible en los puntos de atención, como tarifas, tiempos de entrega y condiciones de prestación y el **iii)** mecanismo para el pesaje de los objetos postales y su debida calibración.
- **Incluir** en el Proyecto reglas específicas que permitan identificar con claridad las pautas para la aplicación del criterio poblacional, o, espacial en el marco del indicador de cobertura por parte del OPO.
- **Analizar** caso a caso del número de puntos de atención del OPO a nivel municipal y consigo, de la aplicabilidad de las condiciones de cumplimiento del indicador de cobertura establecidas en el Proyecto para cada municipio.
- **Evaluar** el impacto que pueda generar la modificación del indicador de tiempos de entrega sobre el bienestar de los usuarios, considerando la ampliación de tiempos de entrega incluidos en el Proyecto.

(...)”.

Al respecto, debe decirse que la CRC se pronunció puntualmente frente a las anteriores recomendaciones en la parte motiva del acto administrativo por medio del cual se adoptará la decisión, de conformidad con lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1340 de 2009.

En relación con los comentarios recibidos de parte de los agentes antes listados, los cuales pueden ser consultados en la página web de esta Comisión¹, a continuación, se presentan exclusivamente los apartes de cada comentario en donde se hacen propuestas, observaciones y cuestionamientos frente a la propuesta regulatoria sometida a discusión y se da respuesta a los mismos, agrupados por temáticas.

¹ Los comentarios recibidos a la propuesta regulatoria “Revisión de criterios para la prestación del Servicio Postal Universal - SPU” se encuentran disponibles en el enlace <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/revision-criterios-para-prestacion-spu>.

Revisión de criterios para la prestación del Servicio Postal Universal - SPU	Cód. Proyecto: 2000-59-02	Página 4 de 47	
	Actualizado: 29/12/2020	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

1. Naturaleza de los servicios

1.1. Servicios de correspondencia prioritaria y no prioritaria y el correo certificado

SPN

Advierte que, en su interpretación de las normas, existe una diferencia importante respecto de las características del servicio de correspondencia, prioritaria y no prioritaria, y el correo certificado. Al respecto, en primer lugar, asegura que los usuarios de los servicios de correspondencia no tienen derecho a solicitar y obtener información del envío debido a que este servicio se presta sin seguimiento y sin trazabilidad; sobre el correo certificado, aduce que ocurre todo lo contrario, en la medida en que además de tener certificación que se obtiene de una prueba de entrega, cuenta con seguimiento y trazabilidad en su sistema.

En segundo lugar, según **SPN**, en la propuesta regulatoria la CRC confunde "*el género con la especie o tipología de servicio*" cuando se menciona que la certificación es un servicio accesorio del servicio postal de correspondencia, para lo cual asegura que en Colombia y en el mundo existe un servicio específico de correspondencia llamado correo certificado, el cual es distinto a la correspondencia prioritaria y no prioritaria. **SPN** desarrolla este punto diciendo que naturalmente el servicio de correo certificado corresponde a un servicio de correspondencia y que puede darse sobre la correspondencia prioritaria o correspondencia certificada, pero como el primero se presta sin guía y sin seguimiento según la ley colombiana, en su criterio es posible deducir que el servicio de correspondencia certificada es el mismo correo certificado y es un servicio diferente e independiente. Adicionalmente, trae a colación las actas de la UPU en donde, según este operador, se clasifican los servicios suplementarios en obligatorios, facultativos y una combinación de los dos, representando así cada especie de servicios que pertenecen al género de los envíos de correspondencia o encomienda.

Finalmente, manifiesta **SPN** que la operación que realiza para la prestación del servicio de correspondencia es diferente al de la operación del servicio de correo certificado. Informa también que los intentos y forma de entrega para la correspondencia es una (1) vez y bajo puerta, mientras que al correo certificado se le otorgan dos (2) intentos de entrega y en domicilio para los usuarios mayores de edad; lo cual comporta, en su sentir, otra diferencia relevante entre estos servicios.

Por lo anterior, solicita a la CRC que defina una tarifa para el servicio de "*correo certificado*" o "*correspondencia certificada unitaria*", reconociendo así este servicio como independiente de los de correspondencia prioritaria y no prioritaria.

Respuesta CRC:

Revisión de criterios para la prestación del Servicio Postal Universal - SPU	Cód. Proyecto: 2000-59-02	Página 5 de 47	
	Actualizado: 29/12/2020	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Respecto de la diferencia que, según el Operador Postal Oficial (OPO), existe entre las características del servicio de correspondencia, prioritaria y no prioritaria, y las del correo certificado, se considera menester aclarar, en primer lugar, que en el régimen legal de los servicios postales en Colombia no existe ninguna limitación para que el servicio de correspondencia se preste con certificación. De hecho, la Ley 1369 de 2009 considera la certificación como una "característica" que pueden tener los envíos y la definición de correo certificado dispuesta en el artículo segundo del Decreto 223 de 2014 advierte de manera clara y sin lugar a duda que, por definición, es un "servicio accesorio a los servicios de correspondencia y encomienda". Adicionalmente, advierte esta Comisión que, contrario a lo planteado por **SPN**, la normatividad supranacional expedida por la Unión Postal Universal (UPU), tanto el manual de encomiendas como las actas finales del congreso XXI, textualmente dicen que "los envíos de correspondencia podrán expedirse como certificados"². Esto, sin contar que el artículo 18-101 del Manual del Convenio de la UPU, sobre envíos certificados, de manera expresa advierte que "[l]os envíos de correspondencia podrán expedirse como certificados, de conformidad con las disposiciones establecidas en el artículo 18.1.1 del Convenio."³. Lo anterior, desvirtúa lo planteado por **SPN** sobre la naturaleza independiente del servicio de correo certificado según la UPU y refuerza lo dispuesto en el marco normativo nacional respecto de la característica de accesorio que tiene la certificación sobre los envíos de correspondencia y encomienda.

Por lo anterior, no existe confusión alguna por parte del regulador respecto de la naturaleza jurídica de que goza cada uno de estos servicios, y por lo tanto, las condiciones de calidad y las tarifas que se fijarán mediante la resolución definitiva que se expida reconoce las características especiales que el legislador le otorgó a cada uno, resaltando la naturaleza de servicio accesorio que tiene el servicio de correo certificado.

En segundo lugar, es válido aclarar que, de conformidad con el artículo segundo del Decreto 223 de 2014, se entiende el servicio accesorio de correo certificado como la entrega, a petición del usuario remitente, de un documento que certifique la entrega del objeto postal al usuario destinatario⁴. De esta manera, se advierte que con la prestación del servicio de correo prioritario y no prioritario con certificación y con las condiciones de calidad que se establecerán en el acto administrativo que expedirá la CRC, no desaparece el servicio de correo certificado que hoy en día ofrece el OPO. De hecho, su prestación no varía, ya que lo único que cambia es la forma en que se hará el cálculo de la tarifa para lo cual el OPO deberá tomar la tarifa que fije para los servicios de correspondencia o encomienda y

² UPU. Congreso Extraordinario de Ginebra 2019, cuarta parte, artículo 18. Disponible en: <https://www.upu.int/en/Universal-Postal-Union/About-UPU/Acts>; y Actas Finales del XXI Congreso de la Unión Postal Universal, capítulo 2, artículo 16.

³ Oficina Internacional de la Unión Postal Universal. Manual del Convenio de la Unión Postal Universal. Berna, 2018. Consultado el 17 de diciembre de 2020. Disponible en <https://www.upu.int/UPU/media/upu/files/UPU/aboutUpu/acts/manualsInThreeVolumes/actInThreeVolumesManualOfConventionEs.pdf>

⁴ Decreto 223 de 2014. Artículo segundo: (...)

Correo certificado: Definido por la UPU como servicio accesorio a los servicios de correspondencia y encomienda, que comporta una garantía fija contra 10\$ riesgos de pérdida, expoliación o avería, y que facilita al remitente, a petición de éste, una prueba de depósito del envío postal y de su entrega al destinatario. (...)

Revisión de criterios para la prestación del Servicio Postal Universal - SPU	Cód. Proyecto: 2000-59-02	Página 6 de 47	
	Actualizado: 29/12/2020	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

sumarle la tarifa que se defina para la certificación, todo dentro de los topes que fije la CRC a través de la resolución definitiva.

En tercer lugar, aclara esta Comisión que contrario a lo que manifiesta **SPN**, en relación con que los usuarios remitentes de los servicios de correspondencia no tienen derecho a indemnización por pérdida, expoliación o avería de los objetos postales que impongan, de conformidad con el literal a) del numeral 3 del artículo 25 de la Ley 1369 de 2009⁵, para la CRC no hay duda de que el único servicio en el que no habrá lugar a indemnización es el servicio de correspondencia no prioritaria, nacional e internacional. Esto, teniendo en cuenta, además, que el literal d) del mismo numeral⁶ impone las reglas que se deben seguir para indemnizar a los usuarios remitentes de los servicios de correspondencia prioritaria. En otras palabras, en caso de pérdida, expoliación o avería de los envíos de correspondencia prioritaria, el OPO debe indemnizar a los usuarios remitentes, atendiendo las disposiciones de la mencionada ley.

Finalmente, es menester advertir que la normatividad vigente no establece condiciones para la prestación del servicio de correo certificado, por lo que las condiciones de prestación diferenciales que haya fijado el OPO en la actualidad, como los intentos y la forma de entrega, no responden a un mandato legal sino, seguramente a la operación que **SPN** consideró necesario desarrollar para prestar un servicio sobresaliente y de calidad. En consecuencia, la operación que **SPN** realiza hoy en día para prestar el servicio de correo certificado no es una limitación legal sino meramente operativa susceptible de ser ajustada con el fin de que responda al marco normativo vigente.

Por las razones expuestas, no se acoge la solicitud realizada por **SPN** respecto a la independencia del correo certificado y la fijación de una tarifa autónoma.

1.1. Los envíos con valor declarado

SPN

Considera que se evidencia una confusión entre el género y las diferentes especies de servicios postales pertenecientes al SPU, cuando la CRC menciona que los envíos de correspondencia prioritaria y no prioritaria se prestan con o sin valor declarado, en la medida en que no tienen guía ni seguimiento, por cuanto no permiten declarar su valor; y, específicamente sobre los envíos de correspondencia no

⁵ Ley 1369 de 2009. "ARTÍCULO 25. DERECHOS DE LOS USUARIOS REMITENTES. Los remitentes de los envíos tienen los siguientes derechos, sin perjuicio de las acciones judiciales pertinentes y de las acciones que les confiere el ejercicio de sus derechos fundamentales:

(...)

3. Percibir las siguientes indemnizaciones:

a) Para los servicios básicos de envíos de correspondencia nacional e internacional no prioritario, no habrá lugar a indemnización.

(...)"

⁶ Ibidem. Ley 1369 de 2009. Artículo 25, numeral 3.

"d) En el servicio de correo prioritario, la indemnización por pérdida, expoliación o avería será cinco (5) veces el valor de la tarifa que haya pagado el usuario.

(...)"

Revisión de criterios para la prestación del Servicio Postal Universal - SPU	Cód. Proyecto: 2000-59-02	Página 7 de 47	
	Actualizado: 29/12/2020	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

prioritaria, no les aplica el derecho a recibir indemnización, establecido en la ley para los usuarios remitentes.

Sobre este particular, **SPN** asegura que los envíos de correspondencia prioritaria y no prioritaria no se pueden prestar con valor declarado debido a que esto exigiría guía y trazabilidad, contraviniendo las características establecidas por la Ley a estos servicios. Adicionalmente, afirma que la declaración del valor de los envíos es propia de los servicios de correo certificado y encomienda, a la cual históricamente dicho operador ha intentado asignarle un valor, pero aseguran que por la ambigüedad de las reglas no lo han hecho, lo que no significa que la actividad de aseguramiento no tenga un costo asociado para el OPO.

Por lo anterior, solicitan a la CRC que se aclare si existe la posibilidad de asignarle un valor a la declaración del valor del envío, es decir, a la actividad de aseguramiento y, en caso afirmativo, indicar cuál es su tarifa tope.

Respuesta CRC:

Sobre los envíos con valor declarado, la CRC reitera que la naturaleza de "*accesoria a los servicios de correspondencia y encomienda*" fue contemplada en el artículo segundo del Decreto 223 de 2014⁷ como una de las características fundamentales de los envíos con valor declarado. Por cuanto, mal haría el regulador en obviar esta disposición y no tenerla en cuenta en los análisis que ha efectuado en desarrollo del presente proyecto regulatorio. Bajo esa óptica, se advierte que si bien **SPN** asegura que los usuarios remitentes no pueden declarar el valor de los objetos enviados mediante correspondencia prioritaria y no prioritaria debido a que la Ley determina que estos servicios se prestan sin guía y sin seguimiento, debe aclararse que no existe disposición alguna que exija al OPO que la declaración del valor de los envíos de correspondencia y encomienda se efectúe únicamente a través de la guía o el seguimiento.

Lo anterior, cobra mayor relevancia y sustento al considerar que la declaración del valor de los envíos hace referencia al mero acto de que el usuario remitente informe al operario del OPO que realiza la admisión, el valor del objeto postal que solicita sea enviado a un destinatario. Así, para esta Comisión es claro que esta declaración puede ser realizada ante el OPO sin que se requiera guía ni trazabilidad, lo cual desvirtúa las supuestas prohibiciones planteadas por **SPN** sobre este particular.

Ahora bien, se otorga razón a **SPN** al advertir que la prestación del servicio de correspondencia no prioritaria nacional e internacional no da lugar a indemnizaciones, de conformidad con el literal a) del numeral 3 del artículo 25 de la Ley 1369 de 2009, por cuanto el objetivo del servicio accesorio de declaración del valor de los envíos no se puede materializar. Sin embargo, el literal d) del mismo artículo

⁷ Decreto 223 de 2014. Artículo segundo. "**Envíos con valor declarado:** Servicio accesorio a los servicios de correspondencia y encomienda, que permite asegurar el envío por el valor declarado por el remitente, en caso de pérdida, robo o deterioro."

Revisión de criterios para la prestación del Servicio Postal Universal - SPU	Cód. Proyecto: 2000-59-02	Página 8 de 47	
	Actualizado: 29/12/2020	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

impone las reglas que se deben seguir para indemnizar a los usuarios remitentes de los servicios de correspondencia prioritaria. En consecuencia, en caso de pérdida, expoliación o avería de los envíos de correspondencia prioritaria, en las condiciones establecidas en la Ley, el OPO debe indemnizar a los usuarios remitentes.

Sobre este particular se considera importante recordar que la indemnización es el resarcimiento de un daño o perjuicio ocasionado por un tercero y generalmente mediante una compensación económica⁸ y que, de conformidad con el Código Civil colombiano, la indemnización de perjuicios comprende el daño emergente y el lucro cesante⁹. De esta manera, el marco normativo en materia de servicios postales en Colombia estableció que si durante la prestación de la mayoría de estos servicios se materializan ciertos eventos que generan un daño a los usuarios, habrá lugar a indemnizarlos ya sea siguiendo las reglas definidas en la Ley 1369 de 2009 para los envíos con valor declarado y sin valor declarado u otros mecanismos de indemnización en caso de pérdida, expoliación o avería como la prestación de un servicio de seguro para el envío.

En este punto, es menester precisar que la declaración del valor del envío, según su definición legal, "permite asegurar el envío por el valor declarado por el remitente, en caso de pérdida, robo o deterioro"¹⁰, es decir, no es el seguro en sí mismo sino un acto previo al aseguramiento. Tan es así que el valor que se paga por indemnización en caso de pérdida, expoliación o avería del objeto postal, del que se declaró su valor, y que depende de la tarifa que paga el usuario por la prestación del servicio postal, es completamente diferente al pago asociado al reconocimiento del valor declarado del objeto postal, en caso de que se asegure el envío al momento de contratar el servicio.

Así las cosas, se aclara a **SPN** que la actividad de aseguramiento de los envíos es independiente de la declaración del valor de los envíos que realiza el usuario remitente; de hecho, toda vez que la actividad de aseguramiento no pertenece al sector postal ni se constituye en un servicio postal en sí mismo, la fijación de sus condiciones de prestación y las tarifas exceden las competencias que el legislador le otorgó a esta Comisión, las cuales están enfocadas, entre otras cosas, en la regulación de los servicios postales en Colombia.

⁸ Según el Diccionario de la Real Academia Española, indemnizar significa: "1. tr. Resarcir de un daño o perjuicio, generalmente mediante compensación económica. U. t. c. prnl.". Disponible en: <https://dle.rae.es/indemnizar>

⁹ Código Civil. "ARTÍCULO 1613. La indemnización de perjuicios comprende el daño emergente y lucro cesante, ya provenga de no haberse cumplido la obligación, o de haberse cumplido imperfectamente, o de haberse retardado el cumplimiento.

Exceptúanse los casos en que la ley la limita expresamente al daño emergente."

"ARTÍCULO 1614. Entiéndese por daño emergente el perjuicio o la pérdida que proviene de no haberse cumplido la obligación o de haberse cumplido imperfectamente, o de haberse retardado su cumplimiento; y por lucro cesante, la ganancia o provecho que deja de reportarse a consecuencia de no haberse cumplido la obligación, o cumplido imperfectamente, o retardado su cumplimiento."

¹⁰ Decreto 223 de 2014. Artículo segundo.

Revisión de criterios para la prestación del Servicio Postal Universal - SPU	Cód. Proyecto: 2000-59-02	Página 9 de 47	
	Actualizado: 29/12/2020	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

En conclusión, los indicadores de calidad y las tarifas se ajustarán mediante el acto administrativo definitivo para que el servicio accesorio de envíos con valor declarado aplique solo sobre los servicios de correspondencia prioritaria y encomienda.

2. Defensor del usuario de servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal

SPN

Solicita que se aclare i) si se requiere algún tipo de vinculación especial para garantizar su independencia e imparcialidad, ii) si este defensor es exclusivo para los servicios pertenecientes al SPU, y iii) si en materia de solución de controversias relacionadas con la prestación del SPU el defensor del usuario tendría una condición similar al de un conciliador.

Respuesta CRC:

En relación con la primera inquietud, es importante precisar que la CRC no es la entidad llamada a dar lineamientos frente al tipo de vinculación laboral con el que **SPN** decida cumplir la obligación de la figura del defensor de usuario. No obstante, se aclara que, la relación que se decida materializar entre el OPO y el defensor del usuario no puede desvirtuar la función que ostentará quien materialice la figura, es decir, para todos los casos, el defensor del usuario de servicios pertenecientes al SPU debe conservar la independencia y autonomía en su actuar y la imparcialidad en sus decisiones.

Frente a la inquietud de si el defensor de usuario es exclusivo para los servicios que hacen parte del SPU, se reitera el texto normativo planteado en la propuesta regulatoria publicada, en el cual se afirma que *"el OPO deberá establecer un defensor del usuario, como una figura independiente, imparcial, autónoma y autocompositiva y como medio válido y eficiente de solución de controversias relacionadas con la prestación de los servicios pertenecientes al SPU"*. Del texto citado queda claro que la obligación de establecer y mantener esta figura está dirigida únicamente a la prestación de los servicios pertenecientes al SPU. Sin embargo, nada obsta para que el OPO amplíe sus funciones a la prestación de los demás servicios postales, siempre y cuando no desmejore su objetivo como defensor de los usuarios de los servicios asociados al SPU.

Finalmente, respecto de la tercera inquietud se aclara que el texto normativo transcrito en las líneas de arriba no hace referencia alguna a que el defensor del usuario ostente una condición siquiera similar a la de un conciliador, ni en derecho ni en equidad, los cuales conservan sus particularidades legales al desarrollar un mecanismo alternativo de solución de controversias. Menos aún, cuando el artículo 32 de la Ley 1369 de 2009 establece un procedimiento especial para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, recursos y solicitudes de indemnización por la prestación de todos los servicios postales, en el que expresamente se establece el derecho de interponer recurso de reposición y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio como autoridad de protección al consumidor, para

Revisión de criterios para la prestación del Servicio Postal Universal - SPU	Cód. Proyecto: 2000-59-02	Página 10 de 47	
	Actualizado: 29/12/2020	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

aquellos casos en los que la respuesta al recurso de reposición sea desfavorable a las pretensiones del peticionario.

En este sentido, la regulación reconoce este procedimiento especial y únicamente mantiene la obligación definida desde la Resolución MinTIC 1552 de 2014, en la que el OPO debe garantizar la protección de los derechos de los usuarios de los servicios pertenecientes al SPU a través de un defensor que tramitará y resolverá todas las peticiones, quejas, reclamos, recursos y solicitudes de indemnización que presenten los usuarios por su prestación, ajustado a las condiciones normativas sobre el sistema especial de reclamaciones que definió el legislador.

Aclaradas las inquietudes sobre el defensor del usuario de los servicios del SPU, no se necesitan ajustes a la resolución definitiva.

3. Horarios de atención del OPO para prestar el Servicio Postal Universal

SIC

Sugiere que para que exista una adecuada protección de los derechos de los usuarios, es preciso que la CRC determine en la regulación a expedir, los canales en los que el OPO debe informar a los usuarios cualquier eventualidad que no le permita cumplir el mínimo de horas diarias de disponibilidad o el horario de atención establecido.

SPN

Solicita establecer la posibilidad o excepción de tener horarios de atención menores a las ocho (8) horas, teniendo algunas circunstancias como la actual emergencia a causa de la pandemia que ha generado la COVID-19 y dar alcance al tipo de evidencia que se considerará válida cuando no se pueda cumplir con el horario establecido.

Respuesta CRC:

En relación con los comentarios recibidos frente a los horarios de atención, en primer lugar, se precisará en la resolución que se expida que la información sobre horarios de atención de los puntos del OPO debe ser publicada en su página web y adicionalmente, deberá ser fijada en un lugar visible de cada punto de atención, de forma que los usuarios tengan conocimiento sobre dichos horarios. Ahora bien, dado que se pueden presentar inquietudes frente a las “eventualidades” que pueden generar un incumplimiento en los horarios de atención a los usuarios, la CRC considera pertinente modificar esta referencia en el Artículo 2.2.7.17 de la Resolución CRC 5050, que se adicionará al artículo 2 de la resolución expedida, quedando de la siguiente manera:

Revisión de criterios para la prestación del Servicio Postal Universal - SPU	Cód. Proyecto: 2000-59-02	Página 11 de 47	
	Actualizado: 29/12/2020	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

- d) *Cuando por caso fortuito o fuerza mayor no se pueda cumplir el mínimo de ocho (8) horas diarias de disponibilidad o el horario de atención del literal a), el OPO debe informar al público mediante un aviso en un lugar visible del punto de atención al público y guardar la evidencia que permita justificar dichas circunstancias ante las autoridades de inspección, vigilancia y control.*

Como es factible observar en el literal transcrito, también se precisará que la ocurrencia de eventos de fuerza mayor o caso fortuito que impidan el cumplimiento o requieran la modificación de los horarios de atención o el mínimo de horas diarias disponibles, se deberá informar a los usuarios mediante un aviso en un lugar visible del punto de atención al público.

Teniendo en cuenta que los eventos de caso fortuito o fuerza mayor pueden conllevar a no cumplir con el mínimo de ocho (8) horas diarias de disponibilidad, no se considera necesario, como lo solicita **SPN**, establecer la posibilidad o excepción de tener horarios de atención menores a las ocho (8) horas.

4. Tarifas tope para el Servicio Postal Universal

4.1. Definición de tarifas diferenciales según Sisbén

SPN

Frente a la tarifa diferencial para la población en condición de pobreza extrema, pobreza o vulnerabilidad, observa un fin loable y en beneficio de una población específica. Sin embargo, advierte que esta implementación puede representar costos agregados al déficit postal y, en consecuencia, considera se debe tener claridad que los costos de implementación en que se incurra deberán ser asumidos por el MinTIC. Específicamente, considera necesario tener claridad sobre los recursos requeridos para la implementación y acondicionamiento de la totalidad de puntos a nivel nacional.

Por otra parte, **SPN** manifiesta lo siguiente: "[...] *esta tarifa no es inferir (sic) al beneficio (sic) que actualmente tiene (sic) los usuarios sobre el servicio de correspondencia no prioritaria, el cual en el art. 223 de 2014 (sic), indica que para imposiciones individuales sin límite al año, se tendrá una tarifa a todo destino de \$ 1.600 que se actualiza cada año.*"

Así mismo, **SPN** recuerda que el Servicio Postal Universal debe propender por el acceso a la comunicación de todas las personas, sean naturales o jurídicas, en igualdad de condiciones, y solicita aclarar que articulado del Decreto 223 de 2014 no es aplicable con motivo de la expedición de la Ley 1978 de 2019. En caso de mantener la tipología de tarifa propuesta, **SPN** solicita evaluar su unificación para todas las poblaciones beneficiarias.

Respuesta CRC:

Revisión de criterios para la prestación del Servicio Postal Universal - SPU	Cód. Proyecto: 2000-59-02	Página 12 de 47	
	Actualizado: 29/12/2020	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

En primer lugar, se precisa que no es competencia de la CRC el definir la fuente o forma de financiación del esquema de tarifas diferenciales. No obstante, es del entendimiento de esta Comisión que ello deberá ceñirse a lo dispuesto en la Ley 1369 de 2009 y el Decreto 223 de 2014, específicamente, a lo que rezan en su artículo 13 y artículo 7, respectivamente.

Al margen de lo anterior, la CRC considera necesario aclarar que los costos agregados que se desprenden de esta propuesta regulatoria, una vez incorporadas las modificaciones señaladas en el presente documento e incorporadas en la resolución expedida, no son sustanciales relativos a los ingresos y costos que actualmente maneja el OPO. Más aún, algunas disposiciones, como las frecuencias de recolección y entrega por demanda, permitirán absorber buena parte, si no es que la totalidad, de los costos adicionales que implica la medida regulatoria.

Es importante notar que el esquema de tarifas diferenciales propuesto en el acto administrativo que acompaña la publicación del presente documento busca garantizar el acceso al SPU para toda la población, proveyendo descuentos tarifarios solo a aquellos ciudadanos que lo necesiten y en función de su capacidad adquisitiva. Ello busca no solo garantizar el cumplimiento de los mandatos de universalidad y asequibilidad que la Ley definió para la prestación de estos servicios, sino que también corrige ineficiencias en la asignación de los recursos públicos, propendiendo por una focalización progresiva del gasto y una regulación más eficiente y equitativa.

En efecto, las diferencias en tarifas por servicio a las que tienen derecho los beneficiarios del Sisbén IV fueron calculadas a partir de las disparidades promedio en poder adquisitivo entre cada grupo socioeconómico definido en la base de datos (pobreza extrema, pobreza y vulnerabilidad) y la cohorte de individuos que conforman el primer decil de ingresos que no hace parte del Sisbén IV, con base en los resultados de la Encuesta Nacional de Presupuesto de los Hogares 2016-2017 del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE).

Así las cosas, a continuación se presenta el esquema de descuentos tarifarios para población Sisbén IV que esta Comisión propone como resultado del ejercicio anteriormente descrito y que quedarán plasmadas en el proyecto de resolución:

- **Grupo A (pobreza extrema):** 80% respecto de la tarifa al público general, redondeando al múltiplo de 50 más cercano, para cada uno de los servicios del SPU.
- **Grupo B (pobreza):** 50% respecto de la tarifa al público general, redondeando al múltiplo de 50 más cercano, para cada uno de los servicios del SPU.
- **Grupo C (vulnerabilidad):** 20% respecto de la tarifa al público general, redondeando al múltiplo de 50 más cercano, para cada uno de los servicios del SPU.

Sin perjuicio de lo anterior, y a partir del comentario presentado por **SPN** respecto del beneficio del tope tarifario del 0,25% de un Salario Mínimo Mensual Legal Vigente (SMMLV) aplicable a la correspondencia no prioritaria, esta Comisión se percató de que la implementación de los descuentos

Revisión de criterios para la prestación del Servicio Postal Universal - SPU	Cód. Proyecto: 2000-59-02	Página 13 de 47	
	Actualizado: 29/12/2020	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

tarifarios explicados en líneas anteriores puede presentar retrasos y, consigo, debilitar temporalmente el carácter de asequibilidad y universalidad que debería tener el SPU. En este sentido, con el fin de garantizar la condición de asequibilidad de las tarifas de los servicios pertenecientes al SPU, mediante el acto administrativo definitivo, la CRC decidió reconocer el mencionado beneficio para los objetos postales enviados a través de la correspondencia no prioritaria, cuyo peso es inferior a doscientos gramos (200g), durante el interregno de tiempo comprendido entre la fecha de publicación del acto administrativo definitivo en el Diario Oficial y cuatro (4) meses después de la fecha de publicación oficial de la base de datos del Sisbén IV por parte del Departamento Nacional de Planeación, tiempo en el cual el OPO deberá suscribir el(los) acuerdo(s) o convenio(s) a que haya lugar para acceder a la información.

4.2. Implementación de tarifas diferenciales

SPN

Respecto de la edad mínima para acceder a las tarifas diferenciales, el OPO plantea lo siguiente: "*Dentro de los requisitos, en caso de mantener este beneficio, solicitamos ampliar (sic) los beneficiarios a partir de los 18 años, con el fin de hacer una identificación a persona mayor de edad.*"

Por otra parte, **SPN** pide aclarar que los costos que genere la implementación, acondicionamiento, software u otros que sean costos directos de este beneficio, se cubrirán con cargo al déficit postal o serán cubiertos por el ministerio del ramo, atendiendo a la prohibición del art 13 de la Ley 1369 de 2009 y que este beneficio es exclusivo en el marco de la prestación del SPU. El operador pide aclarar si este beneficio es incompatible con el beneficio de tarifa postal reducida.

Asimismo, **SPN** solicita definir un listado de prácticas que consideren un mal uso del beneficio pues al ser una sanción, la misma no debe generar duda frente a los derechos de los usuarios y sus limitaciones.

Respuesta CRC:

En relación con la solicitud de **SPN** de ampliar la edad de los beneficiarios a 18 años, es pertinente aclarar que acotar el universo a solo mayores de edad dejaría por fuera del beneficio tarifario a aproximadamente 20.000 hogares para los cuales la jefatura del hogar está a cargo de un menor de edad, según lo consignado en la última actualización de la base de datos Sisbén III. Esto toma mayor relevancia al considerar que esos hogares, en promedio, pertenecen al grupo socioeconómico más desfavorecido. Así las cosas, y dado que el sistema de consulta permite la plena identificación de menores de edad en el rango propuesto sin que ello represente costo adicional alguno para el operador, esta Comisión no acoge la solicitud realizada por **SPN** sobre el particular.

Ahora bien, frente a la solicitud de realizar aclaraciones sobre los costos que genera la implementación de las tarifas diferenciales, tal como se señaló anteriormente, no es facultad de la CRC definir la fuente o forma de financiación de los eventuales gastos que se deriven de la implementación de las

Revisión de criterios para la prestación del Servicio Postal Universal - SPU	Cód. Proyecto: 2000-59-02	Página 14 de 47	
	Actualizado: 29/12/2020	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

disposiciones contempladas en la resolución que se expida. En cualquier caso, es del entendimiento de esta Comisión que dicho proceso deberá surtirse en línea con lo contemplado en la normatividad vigente que esté a lugar, a saber, la Ley 1369 de 2009 y el Decreto 223 de 2014, o los actos administrativos o leyes que llegasen a modificarlos a futuro.

En cualquier caso, la CRC reitera que los costos agregados que se desprenden de esta propuesta regulatoria, una vez incorporadas las modificaciones señaladas en el presente documento, no son sustanciales en comparación con los ingresos y costos que actualmente maneja el OPO. Más aún, algunas disposiciones, como las frecuencias de recolección y entrega por demanda, permitirán absorber buena parte, si no es que la totalidad, de los costos adicionales derivados de la medida regulatoria. De otra parte, en caso de concurrir los beneficios tarifarios que se establecerán a través del acto administrativo expedido por la CRC con otros beneficios tarifarios (como la tarifa postal reducida de que trata el artículo 12 de la Ley 98 de 1993) que sean aplicados a los usuarios respecto de la prestación de los servicios pertenecientes al SPU, el OPO deberá otorgar el beneficio que resulte más favorable para el usuario. Así las cosas, con el fin de aclarar este punto, se ajusta lo pertinente en la resolución definitiva.

Finalmente, respecto de la solicitud de **SPN** de definir un listado de prácticas que consideren un mal uso del beneficio tarifario, esta Comisión, considerando que la base de datos del Sisbén IV será periódicamente revisada y depurada por parte del Departamento Nacional de Planeación (DNP) para, entre otras cosas, excluir a aquellos usuarios que hayan hecho mal uso de los beneficios asociados, y que el beneficio de descuentos tarifarios para el SPU está limitado a siete (7) envíos postales por documento de identificación al año, encuentra procedente eliminar de la resolución definitiva la obligación que se propuso en cabeza del OPO para excluir de la aplicación de los descuentos a los usuarios que hagan mal uso de los beneficios del Sisbén IV.

4.3. Aplicación de tarifas a clientes corporativos

SPN

Solicita aclarar o indicar dentro del cuerpo de la resolución, si la misma es aplicable únicamente para mercado minorista, es decir para los usuarios que contratan el servicio en los puntos de presencia y cómo se interpreta la misma frente a los clientes corporativos que se vinculan mediante un contrato de prestación de servicios postales.

Específicamente, pide aclarar si es posible otorgar descuentos comerciales para clientes corporativos, por ejemplo, para el caso de encomienda, *"si es posible generar descuentos por volúmenes buscando economías de escala en los servicios y disminuir el costo del servicio conforme mayor número de piezas movilizadas o si por ser un servicio deficitario no se podrían dar descuentos en ninguna circunstancia, y en caso afirmativo, ¿aplicaría esta restricción para la tarifa postal reducida?"*.

Revisión de criterios para la prestación del Servicio Postal Universal - SPU	Cód. Proyecto: 2000-59-02	Página 15 de 47	
	Actualizado: 29/12/2020	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Respuesta CRC:

Inicialmente, es pertinente aclarar que el enfoque de precios máximos o tarifas tope por servicio adoptado para la regulación del SPU implica que todas las reducciones que, a la postre, realice el OPO en su tarifario público respecto de los topes, se entiende, responden a una lógica de costos. En ese sentido, si la tarifa pública para un determinado servicio del SPU es inferior a la tarifa tope establecida por la CRC, ello debería obedecer a que el operador logra cubrir sus costos (incorporando un margen de utilidad razonable) de prestación del servicio a esa tarifa pública. De esta manera, la aproximación de precios máximos busca que parte de las potenciales ganancias en eficiencia que alcance el OPO en el ejercicio de su operación puedan ser trasladadas oportunamente al usuario final.

Bajo este entendido, dado que las tarifas tope están determinadas para el segmento más costoso de proveer, esto es, el minorista, la política regulatoria da cabida a la reducción tarifaria para negociaciones a nivel mayorista o para cualquier otro escenario que implique una reducción en costos respecto de lo embestado en las tarifas tope. Así, por ejemplo, si en el caso del segmento corporativo el operador incurre en unos menores costos de prestación del servicio, como consecuencia del aprovechamiento de economías de escala y alcance, un menor costo de adquisición de clientes y de transacción, entre otros motivos, naturalmente podrá traducir estas mayores eficiencias en una menor tarifa para dichos usuarios.

4.4. Meta de reducción de costos y senda de actualización tarifaria

SPN

Solicita reconsiderar la meta de reducción de costos, teniendo en cuenta el escenario actual de pandemia donde la empresa afirma haber venido haciendo reducciones de costos, así como solicita evaluar un estudio sobre los mercados reservados del OPO y evaluar el costo del transporte sobre el costo por trayecto nacional previsto en los contratos de prestación del servicio.

Por otra parte, **SPN** plantea que el OPO tiene una obligación de despliegue de forma permanente, con unas garantías de cobertura, frecuencias y recolección, donde su red en muchos casos no transita un número importante de piezas, pero el costo fijo se mantiene, y que, ante la movilización de un mayor número de piezas, el valor de transporte por unidad arrojaría un menor costo operativo. En consecuencia, la disminución del costo está más asociada al incremento de piezas movilizadas.

Se afirma que el costo de un operador de mensajería expresa con alcance nacional puede ser comparable al del OPO. Al respecto, **SPN** considera que esto no reconoce que un operador de mensajería expresa no tiene una carga fija en su costo operativo, relacionada con mantener una red de forma permanente y a bajo costo, cuya cobertura no responde a la utilidad del negocio y a las necesidades del mercado, sino que responde a la garantía del derecho a la comunicación. La empresa afirma que, si bien trabaja constantemente en la disminución de costos, su operación logística del SPU no tiene punto de comparación que permita cerrar una brecha frente a un operador de mensajería

Revisión de criterios para la prestación del Servicio Postal Universal - SPU	Cód. Proyecto: 2000-59-02	Página 16 de 47	
	Actualizado: 29/12/2020	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

expresa de alcance nacional, pues estos operadores explotan los segmentos rentables del mercado, logrando mayores eficiencias en sus costos y mayor rentabilidad.

Además, **SPN** considera que los derechos del operador frente a su mercado exclusivo no se ven protegidos por las autoridades, dado que, cuando se moviliza una menor cantidad de piezas postales, para cumplir con las obligaciones contractuales ante MinTIC y demás obligaciones normativas, no se tiene un efecto correlativo de reducción de costos.

Respuesta CRC:

En primera medida, esta Comisión desea notar que la senda de reducción de costos inicialmente propuesta consideraba las diferencias inherentes a la prestación de los servicios de mensajería expresa y aquellos correspondientes al Servicio Postal Universal, motivo por el cual el cálculo de la brecha en costos entre operadores tipo de mensajería expresa y SPN se refería exclusivamente a procesos que fueran comparables entre sí, como lo es el de transporte.

Así mismo, entendiendo las afectaciones que la emergencia sanitaria ocasionada con la aparición del coronavirus COVID-19 pudieran generar en la operación de SPN, la CRC optó por postergar la senda de reducción de costos, de tal suerte que la primera reducción entrara en vigor en febrero de 2022, plazo que se considera suficiente para que el OPO pueda normalizar su operación.

Ahora bien, buscando que la reducción de costos esté dentro de la medida de las posibilidades de SPN para el período establecido, 2022-2024, así como que las ganancias en eficiencia sean acordes a lo que podría esperarse para la prestación de los servicios del SPU, entendiendo los atributos y características diferenciales respecto del servicio de mensajería expresa, esta Comisión revaluó la senda de reducción de costos presentada inicialmente en la propuesta regulatoria.

Así las cosas, se inició estimando la brecha en el costo por kilogramo para envíos individuales entre SPN y un operador tipo de mensajería expresa, con escala y alcance de operación similar al del OPO. Sobre este punto, vale la pena notar que el operador tipo de referencia cuenta con una cobertura a nivel poblacional superior al 95% y una cobertura municipal por encima del 70%. Además, como se evidencia en el análisis que se presenta a continuación, los operadores de mensajería expresa no solo ofrecen su servicio en tramos que *a priori* podrían considerarse no rentables, sino que el servicio de mensajería expresa es la opción predilecta de los usuarios de los servicios postales para dichos trayectos.

Para ver esto, considérese el tráfico de envíos postales que tiene como origen o destino un municipio tipo 4, en tanto estos, por definición, acarrear costos de operación más elevados que el promedio nacional y, por tanto, pueden no ser atendidos en ausencia de obligaciones regulatorias. Al respecto, para el servicio de correo, se identifica que solo el 0,016% de los envíos tienen como origen un municipio tipo 4, mientras que solo un 0,113% de los envíos tienen un municipio tipo 4 como destino.

Revisión de criterios para la prestación del Servicio Postal Universal - SPU	Cód. Proyecto: 2000-59-02	Página 17 de 47	
	Actualizado: 29/12/2020	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Tabla 2: Envíos postales originados o con destino a municipios tipo 4

	Correo ¹¹	% del total	Mensajería expresa	% del total
Envíos con origen en Tipo 4	12.939	0,016%	890.540	0,245%
Envíos con destino en Tipo 4	93.183	0,113%	3.743.016	1,031%
Envíos totales	82.814.291		362.970.529	

Fuente: Elaboración CRC con base en requerimiento particular realizado a operadores postales (2019)¹²

Como se puede observar, estos envíos representan un porcentaje muy pequeño de aquellos a nivel nacional por parte de SPN, por lo cual, incluso si la obligación de prestación de los servicios del SPU para esos municipios conlleva costos más elevados que los del promedio nacional, ello no debería ser un impulsor significativo de los costos globales del OPO.

Más aún, considerando que la participación del servicio de correo en los envíos totales de correo y mensajería expresa en los municipios tipo 4 es inferior al 3%, tanto en origen (1,43%) como en destino (2,43%), no es acertado colegir que estos territorios de la geografía nacional son atendidos mayoritariamente por el OPO y que, por tanto, este es un factor que impide la comparabilidad en la operación entre éste y operadores de mensajería expresa con escala y alcance similares.

Tabla 3: Envíos postales originados o con destino a municipios tipo 4 por tipo de envío

	Origen en municipios Tipo 4			Destino en municipios Tipo 4		
	Correo	Mensajería expresa	Participación Correo	Correo	Mensajería expresa	Participación Correo
Documentos - Individual	12.011	389.948	2,99%	53.326	471.311	10,16%
Paquetes - Individual	128	111.249	0,11%	2.867	494.850	0,58%
Documentos - Masivos	800	389.343	0,21%	36.990	2.776.855	1,31%
Total	12.939	890.540	1,43%	93.183	3.743.016	2,43%

Fuente: Elaboración CRC con base en requerimiento particular realizado a operadores postales (2019)

¹¹ Considera el envío individual de documentos y paquetes y el envío masivo de documentos.

¹² Requerimiento particular 2019-001 realizado a Servicios Postales Nacionales el día 25 de junio de 2019 con radicado 2019514992 (la información reportada no incluye envíos de área de reserva y franquicia) y requerimiento particular 2019-001 realizado a operadores de mensajería expresa el día 3 de julio de 2019 con radicado 2019515687. La información presentada corresponde a veintidós (22) operadores de mensajería expresa, las cuales reportan el 83,7% de los envíos y el 87,1% de los ingresos a nivel local y nacional. La información reportada corresponde a los envíos realizados en 2018.

Finalmente, la Comisión analizó esta información para aquellos municipios en los que una única empresa, en este caso el OPO, tiene puntos de atención en el municipio, e identificó que, inclusive allí, la participación de mercado del operador es inferior al 5%.

Tabla 4: Envíos postales originados o con destino a municipios tipo 4 con presencia exclusiva del OPO en puntos de atención

Empresas con punto(s) en el municipio (2019) ¹³	Municipios	Origen en municipios Tipo 4			Destino en municipios Tipo 4		
		Correo	Mensajería expresa	Participación Correo	Correo	Mensajería expresa	Participación Correo
1	36	0	7.820	0,0%	4.975	177.589	2,7%
2 o más	37	12.939	882.665	1,4%	88.147	3.564.859	2,4%

Fuente: Elaboración CRC con base en requerimiento particular realizado a operadores postales (2019) y Formato 5.1. Puntos de atención al público (2019)

Incluso si a los envíos de correo en todos los municipios tipo 4 se sumaran los envíos de mensajería expresa que son realizados en municipios donde únicamente el OPO tiene puntos de atención, bajo la hipótesis de que, en todos los casos, se requeriría algún tipo de interconexión con éste, el total de envíos con origen en municipios tipo 4 representaría el 0,025% de los envíos por correo a nivel nacional, siendo este porcentaje del 0,327% para envíos con destino a municipios tipo 4.

Así pues, la premisa según la cual el OPO se ve obligado a atender segmentos del mercado “no rentables” a los cuales no llega mensajería expresa no muestra tener asidero en los datos. Adicionalmente, dado que el Artículo 7 de la Ley 1369 de 2009 permite la interconexión entre los operadores de mensajería expresa y SPN, es razonable propender por que la eficiencia en la operación de estos dos actores converja parcialmente hacia las alternativas menos costosas, bien sea por cuenta propia o vía interconexión con operadores más eficientes para trayectos específicos.

Todo lo anterior sustenta el ejercicio de comparación y definición de brechas entre SPN y el operador tipo de mensajería expresa adelantado por esta Comisión para determinar la senda anual de reducción de costos aplicable al OPO entre 2022 y 2024. Tomando como punto de partida los resultados de dicho análisis, y buscando reconocer las condiciones diferenciales en la prestación de los servicios del SPU, como lo implican los distintos indicadores de calidad y metas de cumplimiento asociadas a estos, esta Comisión optó por establecer un cierre parcial en la brecha de costos entre SPN y el operador tipo de mensajería expresa.

Más específicamente, considera razonable que esta brecha en costos por kilogramo enviado para objetos postales individuales sea reducida en un 25% entre 2022 y 2024. Lo anterior implicaría una reducción

¹³ No se reportan puntos de atención en 2019 para el municipio de Barrancominas, motivo por el cual los envíos de este municipio no se incluyen en la presente tabla.

acumulada del 7,8% en la tarifa promedio por envío para todos los servicios del SPU para el mismo período de tiempo. Ello se traduce en una tasa de reducción anual en las tarifas de los servicios de SPU por concepto de mayor eficiencia de:

$$\left(\frac{CT}{Q}\right)_{t=2021}^{SPU} * (1 + \Delta\%T^{SPU})^3 = \left(\frac{CT}{Q}\right)_{t=2021}^{SPU} * (1 - 7,8\%)$$

$$\Leftrightarrow \Delta\%T^{SPU} = \sqrt[3]{\frac{\left(\frac{CT}{Q}\right)_{t=2021}^{SPU} * (1 - 7,8\%)}{\left(\frac{CT}{Q}\right)_{t=2021}^{SPU}}} - 1$$

$$\Leftrightarrow \Delta\%T^{SPU} = -2,78\%$$

En donde:

- $\left(\frac{CT}{Q}\right)_{t=2021}^{SPU}$: costo promedio de los envíos pertenecientes al SPU en el año 2021.
- $\Delta\%T^{SPU}$: variación porcentual anual, por concepto de eficiencia, en las tarifas del SPU.

De esta forma, la fórmula para determinar la actualización anual de la tarifa tope del servicio del SPU i para el año t entre 2022 y 2024 contemplará el incremento anual de la inflación, así como una reducción anual del **2,78% en los costos en que incurre el OPO para la prestación de los servicios que hacen parte del SPU**, de la siguiente manera:

$$T_{i,t} = T_{i,t-1} \times \left(\frac{IPC_t}{IPC_{t-1}}\right) \times 0,972$$

Donde IPC_t hace referencia al Índice de Precios al Consumidor reportado por el DANE en el último mes del año inmediatamente anterior.

Por último, sea esta la oportunidad para notar que la actualización de las tarifas tope para el año 2021 se realizará con base, exclusivamente, en la variación anual del IPC, en tanto las alternativas tarifarias a evaluar están en precios constantes de 2020, según lo anteriormente comentado.

SPN

Con respecto al horizonte de la reducción anual en costos, afirma lo siguiente: *"En la consideración de la pag.7, donde exige a 4-72 realizar una reducción anual del 3% en sus costos de prestación de los servicios pertenecientes al SPU durante los siguientes tres (3) años, contados a partir de enero de*

Revisión de criterios para la prestación del Servicio Postal Universal - SPU	Cód. Proyecto: 2000-59-02	Página 20 de 47	
	Actualizado: 29/12/2020	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

2022.(sic) Es importen (sic) tener en cuenta que el plazo de 3 años a partir de dicha fecha, accede (sic) el plazo del contrato de concesión actual, pues iría hasta diciembre del año 2024.”

Respuesta CRC:

Esta Comisión no considera procedente esta afirmación, pues la senda de ganancias en eficiencia se haría efectiva a partir del primero de febrero del año 2022, es decir, las tarifas tope de 2022 incorporarán la primera reducción, en términos reales, del 2,78% anual en costos. La segunda reducción aplicará para el año 2023 y la última tomará lugar en 2024.

SPN

Observa que es importante aclarar las consecuencias del incumplimiento de la exigencia de la reducción de costos y los casos de exoneración de responsabilidad, que pueden ser por factores macroeconómicos u otros, como se ha visto, puede generar una pandemia.

Respuesta CRC:

Como es usual en las concesiones en donde se da una competencia por el mercado previa adjudicación, el reconocimiento de eventuales pérdidas ocasionadas por eventos ajenos al control del operador es responsabilidad de la entidad que adjudicó la concesión (o la designada para tales fines en el acuerdo contractual), no del regulador del mercado. En ese sentido, es del entendimiento de esta Comisión que los riesgos que **SPN** señala deberían estar contemplados en el contrato de concesión, como en efecto lo considera el numeral 10 de la cláusula segunda del contrato vigente suscrito entre MinTIC y el OPO.¹⁴

En cualquier caso, de incumplirse las disposiciones de esta medida regulatoria, esto es, de no ajustar el tarifario público del SPU en línea con las reducciones en términos previstas por esta Comisión, es de esperarse que proceda la aplicación de las correspondientes sanciones por parte de la(s) autoridad(es) competente(s) previstas en el régimen sancionatorio en la prestación de los servicios postales, establecido en el Título VII de la Ley 1369 de 2009.

SPN

Pide aclarar cómo se implementaría el incremento anual del IPC, es decir, si este incremento se realiza en enero al comienzo de cada año o cuando las tarifas cumplan un año de vigencia y en este caso sería mediados de año cada año conforme el régimen de transición.

¹⁴ Prórroga al contrato estatal de concesión No. 10 de 2004. Disponible en: <http://www.4-72.com.co/sites/default/files/TextoImagenArchivo/Prorroga%20al%20contrato%20estatal%20de%20concesion%20No.%2010%20de%202004.pdf>

Revisión de criterios para la prestación del Servicio Postal Universal - SPU	Cód. Proyecto: 2000-59-02	Página 21 de 47	
	Actualizado: 29/12/2020	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Respuesta CRC:

Las tarifas tope para los servicios del SPU se actualizarán a inicios de cada año calendario con base en la variación del Índice de Precios al Consumidor (IPC) reportado por el DANE para el año inmediatamente anterior y la meta de reducción anual en costos fijada por la Comisión. Más específicamente, dado que el dato sobre la inflación del año anterior es publicado por el DANE en la primera semana de enero, la actualización tarifaria se haría efectiva el primer día del mes de febrero del año en curso.

4.5. Crterios para definir tarifas tope.

SPN

Propone revisar las tarifas tope. Según el operador, dadas las condiciones del sistema de costos y frente a un porcentaje de utilidad estrecho en los servicios de correspondencia e inexistente en encomienda, esto conllevaría a que el operador inicialmente implemente la tarifa regulada por la CRC de forma textual, y por este motivo solicita que se definan valores cerrados, que permitan su cobro y generación de vueltas al pago sin inconvenientes en puntos de venta, y considerar esto en la definición de tarifas diferenciales, de acuerdo con el puntaje Sisbén. **SPN** propone la existencia de una condición que permita redondear la tarifa hacia abajo al OPO, sin que se deba acreditar su no pérdida de utilidad, en el marco del ajuste de tarifa al público y bajo la implementación de tarifas tope, y que permita cada año su actualización conforme el IPC.

Respuesta CRC:

En primera medida, la CRC informa que, en atención a la preocupación sobre supuestos estrechos márgenes operacionales que las tarifas tope propuestas para los servicios de correspondencia prioritaria y correspondencia no prioritaria implicarían, se adelantó una revisión sobre la utilidad razonable reconocida al OPO. En particular, se ajustó dicho parámetro para asegurar que su utilidad operacional se asemejara a la del promedio de las empresas de mensajería expresa con alcance y escala de operación similares a las de **SPN** y que coexisten con el OPO en diversos mercados relevantes definidos por esta Comisión¹⁵.

Así las cosas, dicho ejercicio de *benchmarking*, que consistió en ponderar por ingresos la utilidad operacional de los cinco operadores de mensajería expresa que por tamaño y cobertura más se asemejan a SPN, arrojó una utilidad operacional del 9,78%, lo cual corresponde a una remuneración al

¹⁵ Ver la Resolución CRC 5000 de 2020, "por la cual se definen los mercados relevantes del sector postal y se modifican los Títulos I y III de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones".

Revisión de criterios para la prestación del Servicio Postal Universal - SPU	Cód. Proyecto: 2000-59-02	Página 22 de 47	
	Actualizado: 29/12/2020	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

capital (WACC) del 7,42%, alineado con el estándar nacional e internacional para el sector, y un margen respecto de los costos operacionales (OPEX, por sus siglas en inglés) del 9,84%. Sobre esto último, vale la pena advertir que la estructura financiera de aquellos operadores de mensajería expresa a partir de los cuales se calculó el margen de utilidad operacional es muy similar a la de **SPN**, todos reportando costos de capital (CAPEX, por sus siglas en inglés) inferiores al 10% del total de sus costos, así como unos costos operacionales (OPEX) superiores al 90% del total.

Con ocasión de los cambios tarifarios que se desprenden de esta última modificación, esta Comisión informa que se realizaron algunos ajustes al Modelo de Costos Postal entre el momento de publicación de la propuesta regulatoria y la resolución definitiva con el presente documento de respuesta a los comentarios allegados por los actores interesados, en atención a estos últimos. En particular, se realizaron los siguientes ajustes finales al Modelo de Costos Postal a partir del cual se definen las tarifas para los servicios de correspondencia, correo telegráfico y certificación, buscando, entre otras, ganar en eficiencia en el procesamiento de la información:

- La versión final del modelo reemplaza los cálculos manuales realizados a efectos de conciliar las múltiples fuentes de información provistas por SPN por un algoritmo (formulación) que permita tomar datos de los reportes periódicos.
- Considerando lo anterior, se incorporó un algoritmo que conciliara los reportes de información con la lógica que era posible deducir del análisis manual realizado para el año en cuestión y con una posterior calibración que conciliara y aproximara los dos resultados, de manera que a futuro se pueda usar de forma sencilla la información reportada por el OPO.
- El anterior ejercicio genera algunas diferencias menores en costos, pero permite replicar a futuro el proceso con datos que se reporten en años posteriores.

Dicho esto, las tarifas tope que incorporan los ajustes finales al Modelo de Costos Postal, así como el reconocimiento de un margen de utilidad razonable sobre los costos operacionales (OPEX) de SPN, y que quedarán consignadas en el acto administrativo promulgado por esta Comisión, son las siguientes:

Servicio	Ámbito	Tarifa base (pesos constantes de 2020)	Kilo adicional (pesos constantes de 2020)
<i>Correspondencia prioritaria (Hasta 1 kg)</i>	<i>Local</i>	<i>\$3.996</i>	<i>\$2.080</i>
	<i>Nacional – sin tipo 4</i>	<i>\$5.970</i>	<i>\$3.707</i>
<i>Correspondencia prioritaria (Hasta 1 kg)</i>	<i>Local</i>	<i>\$4.242</i>	<i>\$2.205</i>
	<i>Nacional – sin tipo 4</i>	<i>\$6.419</i>	<i>\$4.031</i>
<i>Correo telegráfico</i>	<i>Local</i>	<i>\$3.976</i>	<i>N/A</i>

Servicio	Ámbito	Tarifa base (pesos constantes de 2020)	Kilo adicional (pesos constantes de 2020)
	<i>Nacional – sin tipo 4</i>	\$4.601	N/A
<i>Encomienda (Hasta 4 kg)</i>	<i>Local</i>	\$5.434	\$163
	<i>Nacional – sin tipo 4</i>	\$19.473	\$598

Así mismo, es importante recordar que, para objetos postales con un peso inferior a 1 kg enviados a través del servicio de correspondencia, así como para objetos con un peso inferior a 4 kg enviados por medio del servicio de encomienda, se toma la tarifa base como valor tope.

Por su parte, la tarifa del servicio de encomienda para envíos individuales no deberá ser superior al ochenta por ciento (80%) de la tarifa mínima publicada por el OPO para los envíos individuales del servicio básico de mensajería expresa o, en su defecto, para el servicio de encomienda certificada. En caso de que el OPO no preste servicios de mensajería expresa, la Comisión de Regulación de Comunicaciones determinará anualmente el precio a aplicar, tomando como referencia los reportes de información de los principales operadores del servicio de mensajería expresa.

En forma complementaria, se tiene que la tarifa tope de la certificación, como servicio accesorio, es de 1.609 pesos constantes de enero de 2020 por envío, independiente del tipo de objeto o su peso.

Así mismo, la tarifa tope para los servicios pertenecientes al SPU que se originen o tengan como destino un municipio tipo 4, estará determinada por el menor precio ofrecido para el servicio de envío de documentos o paquetes prestado por el OPO. En caso de que el OPO no ofrezca el servicio de envío de documentos o paquetes para algún municipio en particular, se tomará como referencia el precio promedio del servicio para aquellos municipios tipo 4 en donde sí se preste. De no llegarse a ofrecer el servicio de envío de documentos o paquetes por parte del OPO en ninguno de estos municipios, la CRC determinará la tarifa tope para los trayectos con origen o destino en municipios tipo 4 a partir de las tarifas cobradas por operadores de mensajería expresa que ofrezcan este servicio en dichos municipios. Para la tarifa del ámbito internacional de salida, el OPO cobrará al usuario el valor correspondiente al trayecto que debe cursar el objeto postal al interior del país y adicionar el respectivo costo de logística y despacho internacional asociado al país de destino. Es importante notar que el OPO deberá suministrar los debidos soportes para estos sobrecostos del tramo internacional a la entidad encargada de la Vigilancia y Control de la prestación del SPU.

Finalmente, en lo que respecta a la fijación de tarifas “cerradas” que permitan dar “las vueltas” a los usuarios de los servicios asociados al SPU, la CRC aclara que mediante la resolución definitiva se definen topes tarifarios para cada uno de estos servicios que hacen parte del SPU. Ahora bien, teniendo en cuenta que la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) estableció en su Circular Única que “(...)

en ningún caso el cambio podrá ser inferior al que arroje la cuenta (...) el dinero que le sea reintegrado al consumidor deberá corresponder a la cifra superior más cercana a la que tenga disponibilidad el comerciante, y en ningún caso inferior a lo que se le debía devolver a título de cambio¹⁶, es responsabilidad del OPO salvaguardar los derechos de los usuarios de los servicios pertenecientes al SPU mediante la publicación y cobro de las mismas tarifas a sus usuarios. En otras palabras, el OPO tiene la posibilidad de determinar las tarifas cerradas que considere, dentro del tope tarifario que definirá la CRC y en cumplimiento de las instrucciones dadas por la autoridad de protección al consumidor. Por lo tanto, no se acoge el comentario del operador.

SPN Y SINDICATOS

Para los envíos de correspondencia, donde el primer rango de peso es hasta 1 Kg, solicitan evaluar que esta tipología de envíos está dirigida históricamente al envío de documentos y pequeños paquetes con pesos inferiores, lo cual implicaría un incremento en la tarifa y la obligación de pagar un (1) Kg. De acuerdo con el operador, esto es más evidente para los envíos de correo normal internacional (actualmente) donde el primer rango de peso es de 0 a 20 gramos, posteriormente de 20 a 100 gr. Así mismo, consideran que se deben establecer tarifas para este servicio valorando los costos del proceso logístico internacional y de despacho. Finalmente, indican que esto genera un incremento de los precios para los usuarios y la pérdida de competitividad de los servicios frente a la competencia, yendo en contra de la definición del SPU de prestar y garantizar este servicio de modo permanente y a precios asequibles.

Respuesta CRC:

La CRC recuerda que el esquema de tarifas tope propuesto admite la posibilidad de fijar tarifas al público inferiores al techo, siempre y cuando obedezcan a una lógica de costos. En ese sentido, el OPO tiene la libertad para establecer rangos de pesos inferiores a los del servicio base (hasta 1Kg en correspondencia y sus derivados y los 4Kg en encomienda) si ello hace sentido desde el punto de vista comercial, siempre y cuando las tarifas publicadas para dichas franjas respeten el tope tarifario establecido por esta Comisión.

Con respecto a la fijación de tarifas valorando el proceso logístico internacional y de despacho, se realiza el ajuste correspondiente en el articulado de la resolución, de tal suerte que se reconozca la totalidad de los costos en que debe incurrir el OPO para el despacho de envíos internacionales, considerando que estos varían según el país de destino, en función de los acuerdos suscritos con los respectivos operadores postales o de mensajería expresa y, más aún, que algunos de estos se pactan en divisas extranjeras y, por ende, su costo en moneda local fluctúa con las tasas de cambio del momento.

¹⁶ Superintendencia de Industria y Comercio. Circular Única, numeral 2.3.2 del Capítulo Segundo del Título II. Disponible en: <https://www.sic.gov.co/sites/default/files/normatividad/092020/Titulo%20II-Capitulo%20VI.pdf>

Revisión de criterios para la prestación del Servicio Postal Universal - SPU	Cód. Proyecto: 2000-59-02	Página 25 de 47	
	Actualizado: 29/12/2020	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Por tal motivo, la CRC propone fijar las tarifas tope para los servicios del SPU cuyo ámbito sea el internacional saliente a partir del trayecto que debe cursar el objeto postal al interior del país, a lo cual se le deberá adicionar el respectivo costo de despacho internacional asociado al trayecto por fuera del país, y cuyo respaldo deberá ser debidamente entregado a la entidad encargada de la inspección, vigilancia y control de la concesión, en este caso el MinTIC.

SINDICATOS

Plantean que para el servicio de encomienda se observa que el kilo adicional no tiene ningún tipo de relación con los kilos adicionales en los envíos de correspondencia, ya que el transporte de un kilo adicional en ambos servicios representa el mismo peso de transporte, pero para el caso de la encomienda su costo puede ser mayor pues la mercancía tiene un factor volumétrico que no es reconocido en las tarifas.

Respuesta CRC:

Si bien está a lugar la observación, en tanto la metodología de costeo detrás de los servicios de correspondencia prioritaria y no prioritaria, certificación y correo telegráfico difiere de la utilizada para los servicios de encomienda, esta Comisión recuerda que ello se da como resultado del ejercicio de análisis multicriterio adelantado para la definición de las tarifas tope. Según este, la tarifa básica y el costo adicional por kilo para el servicio de encomienda responde a la metodología de costeo presentada en su momento por SPN al MinTIC, y avalada por este último, mientras que la de los demás servicios del SPU responden al Modelo de Costos Postal que maneja esta Comisión.

SPN

Solicita analizar la generación de una tarifa de trayecto especial, la cual tiene mayores costos de transporte, debido a que la tarifa para correspondencia no tendría utilidad asociada frente a la tarifa tope en estos trayectos. Esta es una situación que ha identificado el OPO y por lo tanto tiene tarifas diferencias para dichos trayectos, pues puede atraer usuarios o clientes para aprovechar únicamente dichos trayectos y tarifas.

Respuesta CRC:

Tras realizar un análisis a mayor profundidad sobre el tráfico de envíos postales que tienen como origen o destino municipios tipo 4 (de difícil acceso, por definición), esta Comisión identificó un riesgo no menor de arbitraje de envíos desde operadores de mensajería expresa hacia el OPO. Lo anterior derivado de la sustancial reducción en tarifas que representaría la propuesta tarifaria para aquellos trayectos que actualmente son clasificados como "especiales" por sus características geográficas o de orden público y que, por tanto, acarrear un mayor precio de venta al público.

Revisión de criterios para la prestación del Servicio Postal Universal - SPU	Cód. Proyecto: 2000-59-02	Página 26 de 47	
	Actualizado: 29/12/2020	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Así las cosas, considerando que una porción significativa de los más de dos millones de envíos actualmente considerados como “trayectos especiales” podrían migrar desde mensajería expresa hacia correo de aplicarse la misma tarifa del ámbito nacional a dichas rutas, y bajo el entendido que dicha tarifa podría llegar a implicar potencialmente la prestación del servicio a pérdida, la CRC acoge la propuesta de fijar una tarifa diferencial para los trayectos que tengan como origen o destino un municipio tipo 4. Para aquellos casos, el tope tarifario para los distintos servicios del SPU estará determinado por el precio ofrecido para el servicio de envío de paquetes o documentos ofrecido por el OPO y, en caso de no ser ofrecido para algún municipio en particular, se tomará como referencia el precio promedio del servicio para aquellos municipios tipo 4 en donde sí se preste. De no llegarse a ofrecer el servicio de envío de paquetes o documentos por parte del OPO en ninguno de estos municipios, la CRC determinará la tarifa tope para los trayectos con origen o destino en municipios tipo 4 a partir de las tarifas cobradas por operadores de mensajería expresa que sí ofrezcan el servicio en dichos municipios.

Finalmente, con el ánimo de garantizar el mandato de asequibilidad y universalidad de la canasta de servicios del SPU a lo largo del territorio nacional, toda persona natural y jurídica situada en municipios tipo 4 tendrá derecho a imponer hasta siete (7) objetos postales al año en las mismas condiciones que los envíos cursados por rutas nacionales en trayectos “no especiales”. Esto es, los primeros siete envíos (unitarios) se cobrarán a la tarifa promedio aplicada a todos los envíos del ámbito nacional, aplicando los mismos descuentos tarifarios a la población Sisbén IV que estén a lugar. A partir del octavo (8) envío se cobrará la tarifa plena publicada por el operador para dichos trayectos, siempre y cuando se ciña al tope tarifario anteriormente expuesto.

No sobra aclarar que para los envíos con ámbito local no aplicarán las disposiciones previamente descritas, pues no hay lugar a sobrecostos sustanciales que ameriten la definición de reglas tarifarias diferenciales, al margen del tipo de municipio en el cual se cursen los envíos.

SINDICATOS

Consideran que el proyecto no es claro en identificar cuáles son los costos que tuvo como referencia la Comisión para definir las tarifas, cuál es la utilidad sobre cada servicio que espera que reciba el operador y si esta información tiene relación con el cálculo del déficit postal que realiza el Ministerio.

Respuesta CRC:

El documento de soporte y el proyecto de resolución inicialmente presentados por la CRC son claros en que las tarifas tope para los servicios de correspondencia prioritaria, no prioritaria, correo telegráfico y certificación se definieron a partir del modelo de costos eficiente postal que la Comisión construyó a partir de la información allegada por **SPN**. Más aún, una explicación sobre su elaboración y

Revisión de criterios para la prestación del Servicio Postal Universal - SPU	Cód. Proyecto: 2000-59-02	Página 27 de 47	
	Actualizado: 29/12/2020	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

funcionamiento fue provista en el tercer anexo técnico incluido en el documento de soporte del proyecto regulatorio.

Frente al margen de utilidad reconocido en la prestación de los servicios del SPU, como se comentó anteriormente, la Comisión adelantó un ejercicio de *benchmarking* para garantizar que este estuviera alineado con los estándares de remuneración observados en el sector. Así las cosas, los servicios de correspondencia, correo telegráfico y certificación incorporan una utilidad operacional de 9,78%, como consecuencia de una remuneración del 7,42% al capital (WACC) y del 9,84% a los procesos operacionales (OPEX).

Por último, se enfatiza que no es competencia de esta Comisión definir la metodología para el cálculo del déficit de la prestación de los servicios del SPU, así como tampoco lo es el determinar cómo debería ser financiado éste. Todo lo anterior es del resorte del MinTIC, según lo dispuesto a la Ley 1369 de 2009. En ese sentido, será el MinTIC el que deberá determinar cómo incorporar estas disposiciones regulatorias en el cálculo prospectivo del déficit.

4.6. Definición de la tarifa de correo telegráfico.

SPN

En relación con la fijación de tarifas del servicio de correo telegráfico, y al tomar como referencia el servicio de correspondencia prioritaria, **SPN** afirma que el servicio de correo telegráfico está acompañado de guía, tiene seguimiento y trazabilidad y se compone de dos intentos de entrega, a diferencia de la correspondencia prioritaria que no incluye las características técnicas anteriores y solo tiene un intento de entrega bajo puerta, por lo que se debería considerar la base para el cálculo del costo de este servicio. **SPN** además solicita generar una tarifa para servicio de correo telegráfico en el ámbito local y en el nacional diferente, toda vez que sus costos pueden variar.

Respuesta CRC:

En primer lugar, es importante precisar que la normatividad vigente no establece un número de intentos de entrega para el servicio de correo telegráfico, así como tampoco le impone a este servicio las características de seguimiento y trazabilidad, ni la obligación de contar con una guía. De igual forma, se reitera que el servicio de correo certificado, por definición, es un servicio accesorio a los servicios de correspondencia y encomienda. Sin perjuicio de lo anterior, y en pro de darle libertad al OPO para ofrecer servicios de valor agregado a los usuarios del servicio de correo telegráfico, se acoge parcialmente el comentario, por lo que en la resolución definitiva que se expida se tomarán como referencia los costos del servicio de correspondencia prioritaria más los costos del servicio de certificación para la fijación de la tarifa de correo telegráfico.

Revisión de criterios para la prestación del Servicio Postal Universal - SPU	Cód. Proyecto: 2000-59-02	Página 28 de 47	
	Actualizado: 29/12/2020	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Por otra parte, respecto a la solicitud de que se fijen tarifas para el servicio de correo telegráfico para los ámbitos local y nacional, la CRC indica que se acoge el comentario, por lo que se incluirá la distinción tarifaria para este servicio según el ámbito del envío. En esos términos se modifica el acto administrativo definitivo.

5. Telegrafía

CIDS de la ANDI

Solicita realizar aclaración en relación con la definición de telegrama acogida por la CRC, en tanto la misma no encuentra sustento en la regulación o legislación colombiana y manifiesta que, por las definiciones técnicas del telegrama, la limitación a 180 caracteres no cuenta con soporte jurídico o técnico y no permite cumplir con las recomendaciones técnicas dispuestas por la UIT, organismo que estableció en la recomendación UIT -T F.13 un contenido de hasta 400 palabras para el telegrama, por lo que la **CIDS** de la ANDI considera que la definición de telegrama limitada a 180 caracteres resultaría antitécnica y contraria a las recomendaciones de la UIT sobre la materia.

Respuesta CRC:

Teniendo en cuenta el comentario recibido en relación con los caracteres que generalmente tiene un telegrama, la CRC modifica esta referencia de acuerdo con la norma técnica de la UIT, es decir que el contenido de un telegrama puede ser de hasta 400 palabras. Sin embargo, se aclara que dicho contenido no modifica el peso del objeto postal (el telegrama), el cual consta de una hoja tamaño carta impresa y doblada con el respectivo sobre. Por lo anterior, al no modificarse el peso del envío, no se afectan los costos asociados a la prestación del servicio ni los procesos operativos que debe llevar a cabo el OPO para la admisión y entrega de cada telegrama.

6. Tiempos de entrega

SPN

Solicita: i) integrar el indicador de tiempos de entrega en un único indicador y modificar lo establecido en el proyecto de resolución que creó un indicador para los envíos de origen y otro para envíos de destino, ii) establecer tiempos de entrega para el correo certificado, iii) incluir los tiempos de entrega para zonas rurales mediante el mecanismo de lista de correo, iv) que el tiempo de entrega para los envíos internacionales salientes sea medido hasta la entrega del objeto postal a la policía antinarcóticos, v) ampliar el tiempo de entrega para los envíos urbanos en los municipios tipo 3 y tipo 4, vi) aclarar si el trayecto especial y regional están incluidos en la cobertura nacional y si a partir de la vigencia de la regulación solo se pueden comunicar dichas coberturas.

Revisión de criterios para la prestación del Servicio Postal Universal - SPU	Cód. Proyecto: 2000-59-02	Página 29 de 47	
	Actualizado: 29/12/2020	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Respuesta CRC:

En lo que respecta a la solicitud de integrar los indicadores de tiempos de entrega en uno solo, se aclara que el calcular los envíos originados y los envíos entregados a tiempo de manera independiente busca salvaguardar los derechos de los usuarios remitentes y de los usuarios destinatarios, consagrados en los artículos 25 y 26 de la Ley 1369 de 2009. Esto, en tanto cada usuario (remitente y destinatario) tiene derechos distintos, pues se encuentran en un punto diferente de la cadena de valor, por lo que el incumplimiento de las condiciones contratadas no solo puede afectar al usuario remitente sino también al usuario destinatario.

Aclarado lo anterior, la Comisión considera importante dar un ejemplo de la medición de las metas propuestas para el indicador de tiempos de entrega, para de esta forma garantizar la comprensión del indicador propuesto, así como acoger la idea de establecer un indicador general, pero sin dejar de realizar un análisis independiente para usuarios remitentes y destinatarios.

Para ello, considérese una matriz de origen-destino hipotética con ocho (8) municipios, dos (2) por cada tipo de municipio. Se aclara que los valores son de ejemplo, no corresponden a valores reales, y su único propósito es ilustrar la medición del indicador propuesto, así como de sus respectivas metas. Con esto en mente, la Tabla 5 presenta la matriz de origen-destino del total de envíos del servicio de correo para un trimestre, periodo de análisis para el cálculo de indicadores y metas.

Tabla 5 - Ejemplo - Envíos entregados

Tipo	Tipo Origen \ Destino	1		2		3		4		Internacional
		Medellín	Bogotá, D.C.	Valledupar	Montería	Duitama	Maicao	San Andrés	Puerto Carreño	
1	Medellín	25,000	2,000	100	200	50	10	50	50	1,000
	Bogotá, D.C.	200,000	7,000,000	10,000	5,000	100,000	500	2,000	500	3,000
2	Valledupar	10	200	5,000	10	0	50	0	0	50
	Montería	100	200	50	200	10	10	1	1	50
3	Duitama	0	10	0	0	5	0	0	0	1
	Maicao	0	1	0	0	0	0	0	0	1
4	San Andrés	0	15	0	0	0	0	5	0	1
	Puerto Carreño	1	20	0	0	0	0	0	1	0
	Internacional	3,000	10,000	90	50	5	2	0	1	

Fuente: Elaboración CRC

Por su parte, se presentan en la Tabla 6 la cantidad de envíos que fueron entregados a tiempo, es decir, en el tiempo establecido por esta Comisión.

Tabla 6: Ejemplo - Envíos entregados dentro del tiempo establecido

Tipo	Tipo Origen \ Destino	1		2		3		4		Internacional
		Medellín	Bogotá, D.C.	Valledupar	Montería	Duitama	Maicao	San Andrés	Puerto Carreño	
1	Medellín	24,500	1,900	80	190	30	10	50	45	950
	Bogotá, D.C.	195,000	6,950,000	9,500	4,900	99,000	290	1,900	490	2,900
2	Valledupar	5	190	4,900	2	0	40	0	0	40
	Montería	95	200	30	200	5	10	1	0	45
3	Duitama	0	10	0	0	5	0	0	0	1
	Maicao	0	1	0	0	0	0	0	0	0
4	San Andrés	0	15	0	0	0	0	5	0	0
	Puerto Carreño	1	20	0	0	0	0	0	1	0
	Internacional	2,800	9,900	80	40	0	1	0	0	

Fuente: Elaboración CRC

En la Tabla 7 se presentan la cantidad total de envíos según su origen en cada municipio, lo cual corresponde a una suma horizontal de los envíos de la Tabla 5, y el total de envíos según el destino, equivalente a la suma vertical de los envíos de la misma Tabla 5.

Tabla 7: Ejemplo – Total de envíos según su origen y destino

	Originados en	Recibidos en
Medellín	28,460	228,111
Bogotá, D.C.	7,321,000	7,012,446
Valledupar	5,320	15,240
Montería	622	5,460
Duitama	16	100,070
Maicao	2	572
San Andrés	21	2,056
Puerto Carreño	22	553
Internacional	13,148	4,103

Fuente: Elaboración CRC

De manera análoga, se presenta en la Tabla 8 la cantidad total de envíos entregados a tiempo según su origen, lo que corresponde a una suma horizontal de los envíos de la Tabla 6, y el total de envíos entregados a tiempo según su destino, equivalente a una suma vertical de los envíos de la misma Tabla 6.

Tabla 8: Ejemplo - Total de envíos entregados a tiempo según su origen y destino

	Originados en	Recibidos en
Medellín	27,755	222,401
Bogotá, D.C.	7,263,980	6,962,236
Valledupar	5,177	14,590
Montería	586	5,332
Duitama	16	99,040
Maicao	1	351
San Andrés	20	1,956
Puerto Carreño	22	536
Internacional	12,821	3,936

Fuente: Elaboración CRC

A partir de la información de la Tabla 7 y la Tabla 8, es posible estimar el porcentaje de envíos que son entregados a tiempo, según su origen y destino, cuyo resultado se presenta en la Tabla 9. En cada

caso, los valores obtenidos se comparan con los dos valores de referencia para cada tipo de municipio, uno para los envíos cuyo origen es el municipio objeto de análisis, y otro para los envíos cuyo destino es dicho municipio. Para mayor claridad, se presentan los valores de referencia para cada tipo de municipio en la Tabla 10.

Tabla 9: Ejemplo – Cálculo de indicadores y cumplimiento de valores de referencia

	Originados en			Recibidos en		
	Valor obtenido	Valor de referencia	¿Cumple?	Valor obtenido	Valor de referencia	¿Cumple?
Medellín	97.5%	97%	SÍ	97.5%	98%	NO
Bogotá, D.C.	99.2%	97%	SÍ	99.3%	98%	SÍ
Valledupar	97.3%	95%	SÍ	95.7%	95%	SÍ
Montería	94.2%	95%	NO	97.7%	95%	SÍ
Duitama	100.0%	95%	SÍ	99.0%	95%	SÍ
Maicao	50.0%	95%	NO	61.4%	95%	NO
San Andrés	95.2%	92%	SÍ	95.1%	90%	SÍ
Puerto Carreño	100.0%	92%	SÍ	96.9%	90%	SÍ

Fuente: Elaboración CRC

Tabla 10: Valores de referencia para cada tipo de municipio

	Valor de referencia	
	Originado en	Recibido en
Tipo 1	97%	98%
Tipo 2	95%	95%
Tipo 3	95%	95%
Tipo 4	92%	90%

Fuente: Elaboración CRC

Para explicar el cálculo a realizar para un municipio, y solo para efectos ilustrativos, se toman los valores del municipio de Montería; se aclara nuevamente que los valores no son reales y corresponden a un ejemplo únicamente. En el ejemplo, desde esta ciudad se originaron 622 envíos y 586 fueron entregados a tiempo: un 94,2% del total. Montería es un municipio tipo 2, cuyo valor de referencia para envíos que se originan en el municipio es del 95%. Como el porcentaje obtenido es menor al de referencia, en este caso no se cumple la meta del indicador para los envíos que se originan en Montería.

Por otra parte, en el ejemplo expuesto 5.460 envíos tuvieron como destino el municipio de Montería. De estos, 5.332 fueron entregados a tiempo: un porcentaje del 97,7%. Montería es un municipio tipo 2, cuyo valor de referencia para envíos cuyo destino es este municipio es del 95%. Como el porcentaje obtenido es mayor al de referencia, en este caso sí se cumple la meta del indicador para los envíos cuyo destino es Montería.

El cálculo debe realizarse para cada uno de los municipios. En este ejemplo, se incumple el indicador para los envíos que son recibidos en Medellín, para aquellos que se originan en Montería y para aquellos cuyo origen y cuyo destino es Maicao.

De esta forma, es posible identificar una mayor afectación de los usuarios remitentes de Montería y Maicao, así como de los usuarios destinatarios de Medellín y Maicao, y de esa forma, este ejemplo

muestra que el análisis contribuye a poder garantizar los derechos tanto de usuarios remitentes como de usuarios destinatarios, los cuales, dado el carácter asimétrico de la matriz origen destino, tienen perfiles distintos.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Comisión acoge la propuesta de **SPN** de integrar los indicadores de tiempos de entrega en un único indicador, pero los dos análisis, uno para los usuarios remitentes y otro para los usuarios destinatarios continúan siendo necesarios. De esta manera, dado que para cada municipio existen dos indicadores, y existen más de mil municipios, la Comisión integra esta información en un único indicador para el cual se plantea una meta general, sin perder el objetivo de analizar los dos tipos de usuarios en su construcción.

Para ello, la Comisión plantea las metas anteriormente dispuestas como condiciones a cumplir para cada municipio, y un indicador para el que se plantea una meta general: el indicador corresponde al porcentaje de municipios para el cual se cumplen los valores de referencia establecidos, tanto para usuarios remitentes como para usuarios destinatarios.

Así, para el total de envíos de ámbito local, nacional, e internacional, se deben cumplir las siguientes dos (2) condiciones en cada municipio:

Condición 1 – Cumplimiento de tiempo de entrega para envíos originados en:

- *Municipio tipo 1: al menos el 97% de los envíos deben ser entregados dentro de los tiempos determinados.*
- *Municipio tipo 2: al menos el 95% de los envíos deben ser entregados dentro de los tiempos determinados.*
- *Municipio tipo 3: al menos el 95% de los envíos deben ser entregados dentro de los tiempos determinados.*
- *Municipio tipo 4: al menos el 92% de los envíos deben ser entregados dentro de los tiempos determinados.*

Condición 2 – Cumplimiento de tiempo de entrega para envíos cuyo destino es:

- *Municipio tipo 1: al menos el 98% de los envíos deben ser entregados dentro de los tiempos determinados.*
- *Municipio tipo 2: al menos el 95% de los envíos deben ser entregados dentro de los tiempos determinados.*
- *Municipio tipo 3: al menos el 95% de los envíos deben ser entregados dentro de los tiempos determinados.*
- *Municipio tipo 4: al menos el 90% de los envíos deben ser entregados dentro de los tiempos determinados.*

Revisión de criterios para la prestación del Servicio Postal Universal - SPU	Cód. Proyecto: 2000-59-02	Página 33 de 47	
	Actualizado: 29/12/2020	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

El cumplimiento de ambas condiciones se verifica para cada municipio, y a partir de esta información, se identifican los municipios para los cuales se cumplen las dos (2) condiciones. El OPO deberá cumplir ambas condiciones para el 95 % de los municipios durante el año 2021, para el 97% de los municipios durante el año 2022, y para el 99% de los municipios a partir del año 2023.

Se aclara también, en todo caso, que ningún municipio podrá reportar incumplimiento de cualquiera de las dos condiciones por dos (2) trimestres consecutivos.

En el ejemplo presentado anteriormente, se incumplen condiciones para los envíos que son recibidos en Medellín, para aquellos que se originan en Montería, y para aquellos cuyo origen y cuyo destino es Maicao. En los restantes cinco municipios, se cumplen ambas condiciones y, al estos representar el 62,5% (5 de 8) de los municipios, no se cumple la meta general de 95% de municipios (para el año 2021, por ejemplo) donde deben cumplirse las dos (2) condiciones.

Ahora bien, en relación con la solicitud de **SPN** de establecer tiempos de entrega para el correo certificado, se reitera, tal y como se ha indicado tanto en la propuesta regulatoria como en el presente documento, que el correo certificado es un servicio accesorio a los servicios de correspondencia y encomienda, razón por la cual no se consideró pertinente establecer tiempos de entrega para el correo certificado sino para los servicios de correspondencia o de encomienda, según corresponda.

Frente a la solicitud de incluir los tiempos de entrega para zonas rurales mediante el mecanismo de lista de correo, esta Comisión considera pertinente la inclusión de reglas para la entrega de los envíos para aquellas personas que viven en las zonas rurales y hacen uso del servicio de correo a través de la red de puntos con la que cuenta el operador. Por lo anterior, con base en los análisis desarrollados por la Comisión, y teniendo en cuenta la naturaleza del servicio, así como la relación entre los tiempos de entrega y los costos del operador, la alternativa regulatoria seleccionada a partir del análisis costo-efectividad corresponde a la de mantener los tiempos de entrega que actualmente maneja el OPO y, en consecuencia, se da continuidad a las condiciones definidas en el párrafo primero del literal e) del artículo primero de la Resolución MinTIC 3844 de 2014, incluyéndose dichas reglas en el artículo 3 de la resolución definitiva que expida la CRC.

De otra parte, respecto de la solicitud número iv), la Comisión revisó los documentos allegados por el operador y considera pertinente que el tiempo de entrega para los objetos postales cuyo destino corresponde al ámbito internacional saliente debe ser medido hasta la entrega del objeto postal por parte del OPO a la autoridad competente encargada de los trámites aduaneros o de las revisiones que requieren este tipo de envíos. En consecuencia, se modifica el artículo 5.5.2.4 de la resolución definitiva para incorporar dicha modificación.

En relación con la solicitud de ampliar el tiempo de entrega para los envíos urbanos en los municipios tipo 3 y tipo 4, es preciso indicar que en los análisis desarrollados por la Comisión se pudo establecer que el literal e) del artículo primero de la Resolución MinTIC 3844 de 2014, define el tiempo de entrega para los envíos urbanos del servicio prioritario en un (1) día (D+1) y de dos (2) días (D+2) para los

Revisión de criterios para la prestación del Servicio Postal Universal - SPU	Cód. Proyecto: 2000-59-02	Página 34 de 47	
	Actualizado: 29/12/2020	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

envíos no prioritarios, tiempos que deben ser cumplidos en la actualidad por el operador. Esto significa que a la fecha la operación y los procesos logísticos del operador deben responder a los tiempos ya definidos por la mencionada Resolución MinTIC 3844 de 2014. No obstante, como resultado de los análisis desarrollados por la Comisión en el presente proyecto regulatorio, y como consecuencia de que el tiempo de entrega para envíos urbanos del servicio de mensajería expresa se equipara al del servicio de correo prioritario, se estableció una ampliación del tiempo de entrega para los envíos urbanos, lo que implica que, una vez entradas en vigor lo dispuesto sobre el particular en resolución definitiva que expida la CRC, se aplicarán las siguientes reglas:

- Para envíos prioritarios, encomiendas y correo telegráfico el plazo de entrega será de dos (2) días.
- Para los envíos del servicio no prioritario el plazo de entrega será de tres (3) días (D+3).

Si el operador compara estas reglas con los tiempos de entrega actuales para los envíos urbanos, se evidencia un aumento respecto de las condiciones que hoy en día rigen para dicho tipo de envíos.

En este punto, es preciso indicar que se entiende como envío local o urbano todo aquel cuyo municipio de destino corresponde con el mismo municipio de origen o pertenece a la misma área metropolitana. Para estos efectos, las áreas metropolitanas de Colombia que el OPO debe utilizar en la prestación de sus servicios en el ámbito local (o urbano) son las reconocidas oficialmente por el DANE, que se encuentran disponibles en el Geovisor de Consulta de Codificación de la División Político-Administrativa de Colombia (DIVIPOLA)¹⁷.

En todo caso, se aclara que los indicadores de tiempos de entrega se cuentan en días hábiles y que la admisión del objeto postal por parte del OPO corresponde al mismo día en el que el usuario remitente impone el objeto en el punto de atención. Para el cálculo del indicador de tiempos de entrega, en aquellos casos en los que el objeto postal sea admitido después de las tres (3) horas previas a la finalización del horario de atención a los usuarios, el objeto se entenderá admitido el día hábil siguiente, sin que ello requiera la modificación de la fecha de admisión del envío. Este ajuste se incluirá en el artículo 3 del acto administrativo definitivo que expida esta Comisión.

Finalmente, en lo que respecta a los tiempos de entrega de los trayectos especiales, se reitera que para la Comisión este tipo de trayectos son los que se recorren para aquellos envíos originados o entregados en municipios tipo 4, y por lo tanto, se precisará en el acto administrativo definitivo que los tiempos de entrega que el OPO deberá cumplir son los definidos para esta tipología de municipios. Adicionalmente, se trae a colación lo afirmado en la propuesta regulatoria publicada, con relación a que el ámbito regional no existe; para los tiempos de entrega únicamente se manejarán los ámbitos: local (o urbano), nacional e internacional.

¹⁷ DANE. ©2020 Geovisor de Consulta de Codificación de la DIVIPOLA del DANE [En línea]. Disponible en: <https://geoportal.dane.gov.co/geovisores/territorio/consulta-divipola-division-politico-administrativa-de-colombia/> Fecha de consulta: 8 de octubre de 2020.

Revisión de criterios para la prestación del Servicio Postal Universal - SPU	Cód. Proyecto: 2000-59-02	Página 35 de 47	
	Actualizado: 29/12/2020	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

7. Frecuencia de recolección y entrega por demanda

SPN

Considera que la adopción de herramientas que permitan la optimización del proceso de recolección por demanda, registrando los datos de la admisión el día en que el usuario entrega su envío y activando de este modo la recolección en el municipio de admisión solo es posible si las disposiciones en cuanto a los recursos necesarios para su implementación corresponde a una decisión del Ministerio del ramo y que el artículo 13 de la Ley 1369 de 2009 prohíbe al OPO financiar con recursos propios la prestación del Servicio Postal Universal.

De otra parte, **SPN** solicita aclarar si el operador deberá incrementar sus frecuencias de recolección actual para cumplir con los tiempos de entrega según origen de la imposición o mantenerlos bajo un modelo de frecuencias en aquellos municipios apartados donde adicionalmente el acceso es limitado.

Respuesta CRC:

En principio es importante precisar que el modelo de recolección y entrega por demanda no cambia la forma como se registra la información del objeto postal impuesto, ni conlleva una obligación para el operador de sistematizar los puntos de atención. Con este modelo se busca garantizar el cumplimiento de los tiempos de entrega sin utilizar recursos innecesarios en el proceso de transporte, razón por la cual el OPO debe implementar mecanismos que permitan al encargado de un punto de atención, dar aviso al área correspondiente sobre la admisión de un envío postal, de forma que se pueda activar la logística necesaria para realizar la recolección y posterior entrega de dicho objeto postal. Dentro de los mecanismos que podría implementar el OPO se encuentran las comunicaciones por voz fija o móvil, mensajes cortos de texto SMS o USSD.

En línea con lo anterior, el modelo de recolección y entrega por demanda significa que el operador deberá activar los protocolos logísticos necesarios para garantizar el cumplimiento de los tiempos de entrega de los objetos admitidos en cada uno de los municipios del país. Si bien se debe garantizar la recolección y transporte de cada uno de los envíos admitidos, esto no quiere decir que para cada envío el operador deberá activar un recurso particular. En todo caso, el OPO podrá elegir el mecanismo que mejor se ajuste a su operación, ya sea frecuencia de recolección y entrega por demanda o fijas.

En este punto, se reitera que, de conformidad con lo dispuesto en el documento soporte publicado, la CRC encontró que para los usuarios de servicios postales es relevante el cumplimiento del tiempo de entrega que le fue informado por parte del operador al momento de la imposición del objeto, por lo cual el esquema de recolección que defina el OPO deberá responder al cumplimiento del indicador de tiempos de entrega que se establece mediante el acto administrativo definitivo.

Revisión de criterios para la prestación del Servicio Postal Universal - SPU	Cód. Proyecto: 2000-59-02	Página 36 de 47	
	Actualizado: 29/12/2020	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Finalmente, es importante reiterar que la CRC no tiene facultad para definir la fuente ni la forma de financiación que permitan la adopción de herramientas o sistemas que, según manifiesta **SPN**, permitirían la optimización del proceso de recolección por demanda.

8. Cobertura del OPO para la prestación del Servicio Postal Universal

SPN

Manifiesta que no hay claridad sobre las entregas en listas de correo para las personas en zonas rurales y como se mide este tiempo de entrega dentro de los indicadores, con lo cual se podría interpretar que la población rural en zonas o territorios no municipalizadas, no puedan recibir sus comunicaciones vía lista de correo.

De otra parte, **SPN** solicita aclarar que los costos asociados a la apertura de nuevos puntos de venta exigidos para el SPU estarán cubiertos por el déficit para la prestación de este conjunto de servicios, a cargo del MinTIC, con el fin de que no existan dudas de la fuente de recursos necesaria para la garantía y mejora en acceso al servicio.

Respuesta CRC:

Respecto de las entregas a través de listas de correo para las personas que habitan en zonas rurales del país, se aclara que en esas zonas el OPO no realiza entregas en domicilio, por lo que para dichos casos, en el artículo 5.5.2.4 de la resolución definitiva se precisará que el tiempo de entrega se medirá hasta la entrega del objeto postal en el punto de atención al público y adicionalmente se dejará explícito el tiempo mínimo que dichos objetos deberán mantenerse disponibles para ser reclamados por el usuario destinatario.

En lo que respecta a la apertura de nuevos puntos de venta, la Comisión aclara que se debe entender por punto de atención al público aquel punto, sitio o lugar de servicio al público donde se ofrezcan los servicios postales asociados al SPU, el cual puede ser operado directamente por el concesionario, o a través de un tercero en virtud de un acuerdo con el OPO. En este sentido, la Comisión no pretende exigir la implementación de puntos de venta directos, en la medida que el tipo de punto de atención al público (directo o tercerizado) es una decisión del operador.

Por otra parte, frente a la solicitud de **SPN** de aclarar que los costos asociados a la implementación de nuevos puntos de atención sean cargados al déficit del SPU en cabeza del MinTIC, la Comisión se permite reiterar que no es resorte del regulador determinar la fuente de financiación del SPU. En todo caso, es preciso indicar que el monto del déficit del SPU a ser reconocido por el MinTIC será determinado

Revisión de criterios para la prestación del Servicio Postal Universal - SPU	Cód. Proyecto: 2000-59-02	Página 37 de 47	
	Actualizado: 29/12/2020	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

conforme a las reglas establecidas en el artículo 7 del Decreto 223 de 2014; Por todo lo anterior, no se modifica el texto de la resolución.

Sin embargo, para dar mayor claridad frente al cálculo de puntos de atención al público necesarios para dar cumplimiento al indicador de cobertura y, así mismo, proveer la información relacionada con la cantidad de puntos de atención que la CRC estima que son necesarios, considerando la cobertura actual del OPO, esta comisión considera pertinente presentar, en primera medida, un ejemplo ilustrativo que permita garantizar la comprensión de las condiciones de cobertura planteadas.

Para ello, se toma la población proyectada por el DANE en el año 2021, así como el área censal urbana para la cabecera y centros poblados de cada uno de los municipios según el Marco Geoestadístico Nacional.

Tómese como ejemplo la ciudad de Medellín, para el cual se calcula la cantidad de puntos de atención requerida bajo cada una de las condiciones a partir de la siguiente información:

- Área Censal Urbana: 132,97088 km cuadrados¹⁸
- Población (2021): 2.573.220 habitantes¹⁹:
- Tipo de municipio: Tipo 1
- Radio de referencia (Tipo 1): 1,5 km
- Habitantes de referencia (Tipo 1): 80.000

Según la condición 1 (Área Censal Urbana) se realiza el siguiente cálculo:

$$\text{Valor de referencia}_i = V_i = \frac{\text{Área Censal Urbana}_i}{3,1416 \times r_i^2} = \frac{132,97088}{3,1416 \cdot (1,5)(1,5)} = \frac{132,97088}{7,0686} = 18,81$$

Se redondea al valor entero superior, por lo que se requieren 19 puntos bajo la condición 1.

Cabe aclarar que el radio de cobertura (en este ejemplo es 1,5 km para un municipio tipo 1) se utiliza únicamente para obtener un valor de referencia general y así determinar el área que, en promedio, debe cubrir un punto de atención. En el caso de un municipio tipo 1, cada punto de atención debe cubrir, en promedio, un área de 7,0686 km cuadrados.

Según la condición 2 (Habitantes) se realiza el siguiente cálculo:

¹⁸ La información del área censal urbana de un municipio, y para la cual se debe considerar tanto el área de la cabecera municipal como la de los centros poblados, se encuentra disponible en el Marco Geoestadístico Nacional del DANE en el siguiente enlace: <https://geoportal.dane.gov.co/servicios/descarga-y-metadatos/descarga-mgn-marco-geoestadistico-nacional/>

¹⁹ La información de la población de cada municipio de acuerdo con las proyecciones realizadas por el DANE se encuentra disponible en el siguiente enlace: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/proyecciones-de-poblacion>

Revisión de criterios para la prestación del Servicio Postal Universal - SPU	Cód. Proyecto: 2000-59-02	Página 38 de 47	
	Actualizado: 29/12/2020	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

$$\frac{Población_i}{80.000} = \frac{2.573.220}{80.000} = 32,17$$

Se redondea el valor al entero superior, debido a que la condición exige un punto por cada 80.000 habitantes o fracción. Como resultado se obtiene que se requieren 33 puntos de atención bajo la condición 2.

En este caso la medida requiere considerar los valores obtenidos según ambas condiciones para determinar la mínima cantidad de puntos de atención requeridos en un municipio. La medida de manera explícita plantea que, para alcanzar el nivel de cobertura en cada municipio, se deberá cumplir con al menos una de las dos condiciones.

Dado lo anterior, y siguiendo el ejemplo propuesto, la condición 1 establece que son requeridos 19 puntos de atención, mientras que la condición 2 establece que son requeridos 33 puntos de atención. La medida establece, sin ningún tipo de ambigüedad, que cumplir "al menos una de las dos condiciones" es suficiente para el cumplimiento del indicador de cobertura en el municipio. En consecuencia, el mínimo de puntos de atención corresponde, en todos los casos, al menor valor obtenido entre ambas condiciones para cada municipio, en este caso, 19 puntos de atención.

Aclara la Comisión que la posibilidad de escoger la menor cantidad de puntos está dispuesta de manera explícita en el acto administrativo definitivo y no corresponde a una decisión del operador, porque en todos los casos el requisito mínimo será cumplir con el menor de los dos valores obtenidos.

Así mismo, la Comisión considera que el cumplimiento de al menos una de las dos condiciones garantiza la calidad mínima para prestar los servicios que pertenecen al SPU de acuerdo con la Ley. Adicionalmente, se otorga flexibilidad en el cumplimiento de las condiciones dadas las características particulares de cada municipio, evitando establecer condiciones estrictas que, en casos extremos, podrían requerir más puntos de los que pueden ser necesarios. Para ilustrar lo anterior, un municipio con una extensa área geográfica, pero con muy poca población, posiblemente requeriría más puntos de los necesarios si se considera únicamente la condición espacial, debido a que una menor población corresponde, de manera general, a una menor demanda potencial de los servicios. Por otra parte, un municipio de menor extensión geográfica y con alta población podría requerir más puntos de los necesarios si se considera únicamente una condición según el número de habitantes, puesto que la alta densidad poblacional del municipio podría permitir atender este último con una menor cantidad de puntos, en comparación con un municipio con la misma población, pero que se encuentre distribuida en una mayor área geográfica y requiera mayores desplazamientos.

De esta forma, se reitera que la posibilidad de cumplir con solo una de las dos condiciones permite garantizar un nivel de calidad mínima a los usuarios, y a la vez considera las características particulares de cada municipio, en términos de su población, así como su extensión geográfica, de manera que el establecimiento de puntos adicionales se encuentre apropiadamente justificado y sea lo más eficiente posible.

Revisión de criterios para la prestación del Servicio Postal Universal - SPU	Cód. Proyecto: 2000-59-02	Página 39 de 47	
	Actualizado: 29/12/2020	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Con esto en mente, esta Comisión realizó el análisis a nivel municipal e identificó cuál de las dos condiciones es la que establece el mínimo de puntos requeridos en cada municipio. Al respecto, cabe aclarar que no en todos los casos una condición exige más puntos de atención que la otra y que, en la mayoría de los casos, el resultado es el mismo bajo ambas condiciones. En 1.082 municipios el mínimo de puntos de atención obtenido bajo las dos condiciones es el mismo, en 10 municipios la condición 1 requiere más puntos de atención, y en 11 municipios es la condición 2 la que requiere más puntos de atención, como se presenta en la Tabla 11.

Tabla 11: Comparación de cantidad de puntos requerida

	Municipios
La cantidad de municipios requerida es la misma bajo ambas condiciones.	1.082
La condición 1 (Área Censal Urbana) requiere más puntos que la condición 2 (Habitantes).	10
La condición 2 (Habitantes) requiere menos puntos que la condición 1 (Área Censal Urbana).	11

Fuente: Elaboración CRC

De manera general, la posibilidad de que el mínimo de puntos de atención requerido se obtenga cumpliendo con alguna de las dos condiciones permite alcanzar los niveles mínimos de calidad exigidos por la Comisión, con una menor cantidad de puntos de atención. De acuerdo con la Tabla 12, si únicamente se estableciera la condición 1, serían requeridos en total 1.296 puntos de atención. Establecer únicamente la condición 2 requeriría 1.354 puntos, tomando como base la población del año 2021. El cumplimiento de al menos una de las condiciones requiere un mínimo de 1.285 puntos de atención.

Tabla 12: Cantidad de puntos requerida bajo cada condición

	Puntos
Puntos requeridos si únicamente se cumple la Condición 1 (Área Censal Urbana)	1.296
Puntos requeridos si únicamente se cumple la Condición 2 (Habitantes)	1.354
Puntos requeridos si se cumple al menos una de las condiciones, como se establece en la propuesta regulatoria publicada	1.285

Fuente: Elaboración CRC

Esta última cantidad, correspondiente a la propuesta regulatoria publicada, es la que conviene comparar con las disposiciones establecidas en la Resolución 1552 de 2014. La cantidad mínima de puntos requerida en total, si se toma la proyección de población a 2021, es de 1.229 puntos de atención bajo lo establecido en la Resolución 1552 de 2014, y de 1.285 puntos de atención bajo la propuesta

regulatoria publicada, tal y como se observa en la Tabla 13. Lo anterior permite mostrar que, de manera general, la medida exige una mayor cantidad de puntos de atención y, en consecuencia, un aumento de la cobertura mínima del OPO.

Tabla 13: Comparación de cobertura mínima exigida

	Puntos
Cantidad mínima de puntos requerida bajo las condiciones de la Resolución 1552 de 2014 (población 2021)	1.229
Cantidad mínima de puntos requerida bajo la propuesta regulatoria publicada	1.285

Fuente: Elaboración CRC

Se realiza el análisis caso a caso, y se observa que en ninguno de los 1.103 municipios la propuesta regulatoria disminuye el mínimo de puntos de atención requeridos. Por el contrario, la cantidad de puntos de atención requerida se mantiene igual en 1.077 municipios y aumenta en 26 municipios. En consecuencia, y como se presenta en la Tabla 14, en ninguno de los 1.103 municipios se tendría como resultado una menor cantidad de puntos de atención como resultado de la medida.

Tabla 14: Comparación de cobertura mínima exigida a nivel municipal

	Municipios
La cantidad de puntos requerida en el municipio es mayor que la establecida bajo la Resolución 1552 de 2014	26
La cantidad de puntos requerida en el municipio es igual que la establecida bajo la Resolución 1552 de 2014	1.077
La cantidad de puntos requerida en el municipio es menor que la establecida bajo la Resolución 1552 de 2014	0

Fuente: Elaboración CRC

Por otra parte, es importante recordar que la elección de la alternativa regulatoria a partir de la cual se elabora la medida regulatoria es el resultado de un Análisis de Impacto Normativo, en particular, un análisis de costo efectividad. Este tuvo en cuenta los costos de cada alternativa, y para ello consideró los costos de establecer nuevos puntos de atención, y su impacto en los costos de la prestación del servicio. En consecuencia, aquellas alternativas que requieren de una mayor cantidad de puntos de atención también tienen un mayor costo, factor tenido en cuenta en el análisis costo efectividad.

Así mismo, dicho análisis tuvo en cuenta la ubicación de los usuarios; los parámetros que definen cada una de las alternativas (radios de cobertura y habitantes de referencia en cada tipo de municipio) fueron calculados teniendo en cuenta las diferencias en la demanda de los servicios postales entre cada uno de los tipos de municipio. Por otra parte, la estimación de la distancia promedio de un usuario a un

punto de atención bajo cada una de las alternativas constituyó en sí la medida de efectividad utilizada en el ejercicio de análisis de impacto normativo.

Finalmente, cabe mencionar que este ejercicio consideró la cobertura actual de puntos de atención del OPO como escenario adicional a analizar y, aun así, se obtuvo un mejor resultado para la alternativa propuesta en la medida regulatoria en el análisis costo-efectividad.

No obstante, la Comisión considera pertinente comparar la oferta actual de puntos del OPO con el mínimo establecido en la propuesta regulatoria publicada. De acuerdo con la información de Servicios Postales Nacionales, a 22 de diciembre de 2020²⁰, el operador contaba con 1.288 puntos de atención. Este valor es mayor en 62 puntos al mínimo establecido en la Resolución 1552 de 2014, el cual se calculó con base en la población de 2020.

El número de puntos actuales del OPO también es mayor al mínimo requerido con la presente medida para 2021 (1.285), de forma que, en el agregado, el OPO no requeriría establecer una mayor cantidad de puntos del que dispone en la actualidad. La información anterior se resume en la Tabla 15 .

Tabla 15: Comparación de puntos mínimos requeridos y puntos actuales SPN

	Puntos
Cantidad mínima de puntos requerida bajo las condiciones de la Resolución 1552 de 2014 (población 2020).	1.226
Cantidad mínima de puntos requerida bajo la propuesta regulatoria publicada (población 2021)	1.285
Puntos actuales SPN (diciembre 22 de 2020)	1.288

Fuente: Elaboración CRC

En consecuencia, de acuerdo con los análisis efectuados por la CRC, el OPO deberá cumplir con la cantidad mínima de puntos de atención al público por cada municipio, para lo cual podrá, si lo considera conveniente, realizar una nueva distribución de los puntos de los que dispone actualmente para cumplir con los requerimientos en cada municipio, sean propios o tercerizados. Específicamente, en la Tabla 16 se observa que el OPO dispone de 46 puntos en total ubicados en 32 municipios que no son indispensables para el cumplimiento mínimo del indicador de cobertura, establecido en la regulación, mientras que existe un déficit a nivel nacional de 43 puntos distribuidos en 22 municipios.

²⁰ Servicios Postales Nacionales (2020) Relación de puntos de atención 22-12-2020. Disponible en: <http://www.472.com.co/content/consolidado-puntos-propios-aliados-expendios> Consultado el 27 de diciembre de 2020.

Tabla 16: Superávit y déficit de puntos a nivel municipal

	Municipios	Puntos
Municipios con superávit de puntos	32	46
Municipios con déficit de puntos	22	43

Fuente: Elaboración CRC

9. Seguridad

SPN

Manifiesta que se deben incluir dentro de la fórmula los envíos entregados bajo lista de correo, que pueden estar aún en proceso o en tiempo de entrega para el momento de elaboración de la fórmula del indicador, los cuales al no ser reconocidos quedarían como envíos entregados en mal estado. Así mismo solicita se valore incluir los envíos en trámite o gestión al momento del cálculo de la fórmula pues para lograr los indicadores propuestos, se deben tomar únicamente los envíos impuestos en un periodo determinado sin mezclarlos con las entregas de otros periodos que coincidan en el mismo trimestre. Al respecto, pregunta ¿Cómo se debería interpretar la fórmula para los envíos que están en proceso para el momento del cálculo del indicador?

Adicionalmente, solicita evaluar la inclusión de posibles fraudes de los usuarios en materia de envíos, pues se observa que algunos operadores para el caso de envíos con alto valor declarado requieren la apertura y verificación de la mercancía y que la misma esté en buen estado. **SPN** bajo el principio de confidencialidad de la correspondencia no realiza este tipo de aperturas, por lo que la condición exigida en la entrega del objeto deberá ser en las condiciones que lo recibió el OPO; así como revisar la inclusión de los envíos hurtados y aclarar si la fórmula incluye o excluye aquellos casos de fuerza mayor o caso fortuito como eximente de responsabilidad del OPO.

Respuesta CRC:

Respecto de la inclusión de los envíos entregados bajo el mecanismo de lista de correo en la fórmula del indicador, así como aquellos envíos que se encuentran en trámite y son reconocidos por la CRC como envíos en proceso, se aclara que el indicador “% de objetos postales entregados o devueltos en buen estado”, busca medir la seguridad de los envíos que fueron admitidos por el operador y entregados al destinatario en un determinado periodo de tiempo o devueltos al remitente cuando no sea posible entregarlos al destinatario. Por lo tanto, los envíos que se encuentran en trámite o aquellos cuyo proceso operativo no ha finalizado y el objeto postal se encuentra en gestión no se consideran como envíos entregados en mal estado.

De hecho, la omisión de los envíos en trámite en la fórmula propuesta conlleva, por el contrario, a que la existencia de estos envíos contribuya de manera positiva al indicador, dada la construcción de este último. En otras palabras, se asumiría que el objeto fue entregado en buen estado, lo cual no es necesariamente cierto.

Respecto del planteamiento de tomar únicamente los envíos impuestos en un periodo de tiempo sin mezclarlos con las entregas de otros objetos que coincidan con el mismo trimestre, la Comisión acoge el comentario y para ello, se tendrán en cuenta las siguientes dos situaciones:

1. El objeto fue admitido en el periodo anterior al que se reporta, pero fue entregado en el periodo de reporte.
2. El objeto fue admitido en el periodo que se reporta, pero no ha sido entregado porque se encuentra en trámite.

Al respecto, es de mencionar que estas dos situaciones dificultan la comparabilidad de los envíos admitidos, los envíos entregados o devueltos, y los envíos en trámite, dado que estas acciones pueden ocurrir en periodos distintos de reporte. Para abordar esta situación, y facilitar el seguimiento de la entrega o devolución de los objetos en buen estado, variable de interés para medir la seguridad de los envíos, la Comisión considera pertinente simplificar el indicador y considerar únicamente el estado final del objeto para su correspondiente cálculo, como se muestra a continuación.

% de objetos postales entregados al destinatario o devueltos al remitente en buen estado

$$= \frac{\text{Objetos entregados al destinatario en buen estado} + \text{Objetos devueltos al remitente en buen estado}}{\text{Objetos entregados al destinatario en buen estado} + \text{Objetos devueltos al remitente en buen estado} + \text{Objetos expoliados} + \text{Objetos perdidos} + \text{Objetos averiados}}$$

Nótese que el denominador de la ecuación únicamente considera los estados finales del objeto, y aquellos que son de interés para el cálculo del indicador de seguridad.

Bajo esta aproximación, si un objeto es declarado en rezago, este no es tenido en cuenta en el cálculo del indicador. Así mismo, si un objeto es incautado o abandonado legalmente, en el caso de los envíos internacionales, tampoco es considerado en el cálculo del indicador. Esto obedece a que estos estados finales no guardan relación con la seguridad del envío.

Si finaliza un periodo y el objeto está en trámite, el estado final de este objeto será considerado en un periodo posterior; por lo tanto, este objeto no es tenido en cuenta en el cálculo del indicador del periodo que se reporta. En relación con lo anterior, si el objeto se entrega mediante el mecanismo de lista de correo, y no ha sido recogido por el destinatario, se entenderá que este objeto todavía está en trámite, dado que la entrega final del objeto, para efectos del presente indicador, se constituye cuando el objeto esté en manos del usuario destinatario.

Revisión de criterios para la prestación del Servicio Postal Universal - SPU	Cód. Proyecto: 2000-59-02	Página 44 de 47	
	Actualizado: 29/12/2020	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Por lo tanto, el operador deberá reportar el total de objetos expoliados, perdidos, o averiados, independientemente de su causa. En los casos donde se materializa algún eximente de responsabilidad que pueda afectar la seguridad del envío y por ende el resultado obtenido para dicho indicador, el OPO deberá entregar los respectivos documentos soporte a la entidad encargada de la inspección, vigilancia y control de la prestación de los servicios que hacen parte del SPU, y será esta entidad la encargada de determinar si se materializan los eximentes de responsabilidad que alegue el OPO y, en consecuencia, el cumplimiento del indicador de seguridad.

10. Reportes de información

SPN

Solicita aclarar, para el caso del plazo de 30 días para el cálculo "*¿cómo se debe interpretar los envíos que están en trámite para el momento de generar el informe?*"

De otra parte, solicita: i) mantener la expresión de "único operador" para prestar los servicios de correo, toda vez que, en su criterio, existe la posibilidad de interpretarse que otros operadores pueden prestar servicios de correo que son exclusivos del OPO, ii) en el numeral 5, dejar el reporte del servicio de correo certificado, el cual tiene una naturaleza propia, iii) mantener los subservicios del numeral 6, pues son los géneros a los cuales pertenecen los tipos de servicios.

Asimismo, solicita, en la definición de objetos postales masivos del numeral 7, aclarar qué se considera como un envío masivo, dado que para el cálculo del déficit postal en el servicio de correo certificado unitario se interpreta el servicio de correo certificado masivo a partir de 1.500 unidades.

Finalmente, **SPN** solicita, en el formato de entregas en buen estado, evaluar lo correspondiente a los envíos en proceso y los envíos hurtados, o afectados por fuerza mayor o caso fortuito.

Respuesta CRC:

Respecto de los comentarios en relación con los reportes de información, en primer lugar se aclara que el OPO debe reportar en el Formato 1.2 INGRESOS Y ENVÍOS DEL SERVICIO DE CORREO, de la Resolución CRC 5050 de 2016, la información correspondiente a la cantidad total de objetos postales que fueron movilizados por dicho operador asociados al mismo servicio durante el período de reporte, desagregándola por tipo de objeto, tipo de servicio, tipo de cliente, tipo de envío y ámbito, lugar de origen, lugar de destino y rango de peso. Así las cosas, en caso de que durante el periodo de reporte se hayan movilizado objetos que aún no han sido entregados, se deben considerar dentro del reporte de este formato.

Revisión de criterios para la prestación del Servicio Postal Universal - SPU	Cód. Proyecto: 2000-59-02	Página 45 de 47	
	Actualizado: 29/12/2020	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Sobre este mismo formato, y teniendo en consideración el comentario presentado por **SPN** respecto de la variable 6 denominada "subservicios", esta Comisión considera relevante contar con información aún más desagregada que permita identificar, sin lugar a duda, los envíos e ingresos que se perciben para cada tipo de correo, el de los servicios pertenecientes al SPU y los que no se asocian al SPU, y cuál tipo de remitente los genera, si es persona natural o persona jurídica, pública o privada. De esta manera, resulta pertinente agregar dos variables al Formato 1.2. así: variable número 6. "Tipo de correo" y variable número 8 "Tipo de remitente".

De otra parte, respecto del Formato 2.4 CANTIDAD DE OBJETOS ENTREGADOS A TIEMPO – SPU, teniendo en consideración los comentarios recibidos, se realizan modificaciones relacionadas con los cambios en el indicador de tiempos de entrega descrito anteriormente, aclarando que aplica para los servicios pertenecientes al SPU. El OPO debe reportar la información, para cada municipio, del número de objetos postales cuyo lugar de origen corresponde al municipio y fueron entregados al destinatario, y del número de objetos cuyo lugar de destino corresponde al municipio y fueron entregados al destinatario. Así mismo, deberá reportar el número de objetos postales cuyo lugar de origen corresponde al municipio y fueron entregados al destinatario dentro del tiempo de entrega, y los objetos cuyo lugar de destino corresponde al municipio y fueron entregados al destinatario dentro del tiempo de entrega. Ahora bien, teniendo en cuenta que el objetivo de este formato es obtener información sobre los tiempos de entrega, los envíos que se encuentran en proceso de entrega no deberán ser considerados en el periodo de reporte.

Finalmente, sobre el Formato 2.5 CANTIDAD DE OBJETOS ENTREGADOS EN BUEN ESTADO – SPU, en atención a los comentarios allegados, se realizan modificaciones relacionadas con los cambios en el indicador de seguridad que fueron descritas anteriormente y se aclara que aplica para los servicios pertenecientes al SPU. Así las cosas, en el formato se debe reportar, para todos los servicios pertenecientes al SPU, la cantidad de objetos postales que fueron expoliados, la cantidad de objetos postales perdidos, la cantidad de objetos postales averiados, la cantidad de objetos entregados por el operador al destinatario en las mismas condiciones en las que fue recibido por el operador, y la cantidad de objetos entregados por el operador al remitente en aquellos casos en los que no fue posible entregarlo al destinatario y en las mismas condiciones en las que fue recibido por el operador. Como se explicó anteriormente, en el cálculo del indicador no se consideran los objetos que están en trámite o en proceso.

Frente a la solicitud de evaluar lo correspondiente a los envíos en proceso y los envíos hurtados, o afectados por fuerza mayor o caso fortuito, el operador deberá reportar el total de objetos expoliados, perdidos, o averiados, independientemente de su causa. En aquellos casos donde se materialice algún eximente de responsabilidad que pueda afectar la seguridad del envío y, por ende, el resultado obtenido para dicho indicador, el OPO deberá entregar los respectivos documentos soporte a la entidad encargada de la inspección, vigilancia y control de la prestación de los servicios que hacen parte del SPU, y será esta entidad quién deberá determinar si se materializan los eximentes de responsabilidad que alegue el OPO y, en consecuencia, el cumplimiento del indicador de seguridad.

Revisión de criterios para la prestación del Servicio Postal Universal - SPU	Cód. Proyecto: 2000-59-02	Página 46 de 47	
	Actualizado: 29/12/2020	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Por otro lado, frente a la solicitud de mantener la expresión de “único operador”, es importante señalar que, dado que la Ley 1369 de 2009 establece que el servicio de correo únicamente es prestado por el OPO, no se considera necesario precisar en los formatos que es el único operador habilitado para prestar dicho servicio. Ahora bien, frente a la solicitud de dejar el reporte del servicio de correo certificado de que trata el numeral 5 y mantener los subservicios del numeral 6 del Formato 1.2. INGRESOS Y ENVÍOS DEL SERVICIO DE CORREO que se encuentra vigente, se reitera que el correo certificado es un servicio accesorio a los servicios de correspondencia y encomienda, es decir, no tiene naturaleza independiente, por lo tanto no se acoge el comentario de **SPN**. Debido a lo anterior, no se modifica el Formato 1.2 Ingresos y envíos del servicio de correo en ese sentido.

En último lugar, respecto de la solicitud de **SPN** de aclarar qué se considera como un envío masivo, es importante señalar que tal como lo indica la Ley 1369 de 2009 en su Artículo 3, se considera objetos postales masivos a un número plural de objetos postales que se entregan a un operador postal para ser repartido entre un número plural de destinatarios.

Revisión de criterios para la prestación del Servicio Postal Universal - SPU	Cód. Proyecto: 2000-59-02	Página 47 de 47	
	Actualizado: 29/12/2020	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			