



1
19 FOLIOS

Bogotá DC, 6 de Junio de 2014

Doctores:

CARLOS PABLO MÁRQUEZ

ISABEL CRISTINA FAJARDO

JUAN MANUEL WILCHES

Comisionados y Miembros de la Sesión de Comisión de la CRC

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Calle 59 A bis No. 5 – 53 Edificio LINK Siete Sesenta Piso 9°

Ciudad

Referencia: Respuesta a Consulta Pública – Medidas de Desregulación

Respetados Comisionados:

SERVIENTREGA S.A., en forma propositiva llama la atención del regulador sobre la imperiosa necesidad de efectuar la revisión de diferentes aspectos que se encuentran comprendidos dentro del actual marco regulatorio para el sector postal emitido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC–, con el propósito que las normas allí previstas se adapten integralmente a la realidad operativa, comercial y logística de la prestación de los servicios postales y, al mismo tiempo se garantice que no se impongan cargas regulatorias a los agentes del mercado postal que sean desproporcionadas o de imposible cumplimiento técnico o comercial, en razón a la manera como las mismas han sido previstas en la regulación en contraposición a la realidad operativa y práctica de la prestación de este tipo de servicios.

[Handwritten signature]



1
Dirección General - Avenida Calle 6ta. No. 34A-11 | PBX: 7 700 380 - 7 700 410
Bogotá, D.C. - Colombia | SERVIENTREGA S.A. | NIT. 860.512.330-3 | www.servientrega.com





Lo anterior, bajo un enfoque de desregulación y simplificación normativa que la propia CRC ha anunciado en forma acertada como uno de sus objetivos en el ejercicio de sus funciones, mensaje que se considera adecuado para garantizar que empresas como SERVIENTREGA S.A., que sí da cumplimiento riguroso y oportuno a los mandatos regulatorios de la CRC, puedan contar con una regulación razonable y ajustada a la operatividad del negocio postal, en algunos casos concretos observándose la necesidad de afianzar la articulación del ente regulador con la Superintendencia de Industria y Comercio y con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones frente al seguimiento del cumplimiento de las normas legales y regulatorias del sector postal.

Los principales aspectos regulatorios que se han identificado como susceptible de revisión por parte de la CRC para llevar a cabo ajustes urgentes a su regulación postal bajo un contexto de desregulación, como resultado del análisis detallado y proactivo que se ha efectuado, son los siguientes:

1. REPORTES PERIÓDICOS DE INFORMACIÓN

SERVIENTREGA S.A. reconoce el importante trabajo que la CRC tuvo que realizar a partir del año 2010, cuando asumió competencias regulatorias para el sector postal, frente a la recopilación y organización de la información mínima requerida para dar inicio al ejercicio de sus actividades regulatorias, proceso que a la fecha se encuentra consolidado y le permite a la Comisión contar con series históricas de información técnica y de mercado de la prestación de los servicios postales, para la adopción de las medidas regulatorias que le corresponde determinar de manera oportuna.

Lo anterior, ha conllevado una carga sustancial en términos operativos y administrativos para empresas postales como SERVIENTREGA S.A. No obstante, se ha venido suministrando la información que ha requerido el regulador para el ejercicio de sus competencias legales, bien sea de carácter periódico o eventual,





carga que en todo caso ha generado impactos significativos en términos de costos de personal y sistemas de información dedicados a atender exclusivamente ese tipo de reportes permanentes a la CRC y demás entidades administrativas.

La necesidad de revisar los volúmenes y complejidad de la información a suministrar por las empresas postales, fue recientemente reconocida por la propia CRC en el documento de respuestas a comentarios de la Agenda Regulatoria 2014, publicada a finales de diciembre de 2013 en su página web, al indicar que en el marco del Proyecto de Información Sectorial esa Entidad prevé adelantar acciones para revisar la información que proporcionan los operadores postales, bajo un enfoque de racionalización de cargas impuestas; de acuerdo con lo anterior se precisa:

- a) **Periodicidad de los Informes:** Se considera que después de varios años de suministro de múltiple información postal a la CRC, es importante que se evalúe la conveniencia de modificar la periodicidad de los reportes de información permanentes que ese organismo le solicita a los operadores de servicios postales, conforme lo prescrito en la Resolución 2959 de 2010, para alivianar la alta carga operativa y administrativa que los mismos conllevan para éstos y los costos derivados de ello, para lo cual se solicita que los reportes de información periódicos a la Comisión sean de carácter anual.

Lo anterior, se considera viable dado que la regulación vigente prevé algunos reportes periódicos de carácter anual, como sucede frente a información sobre la infraestructura y el personal de los operadores postales, sin embargo existe alta carga de diversos reportes de información que deben realizarse actualmente en forma trimestral a la Comisión (por ejemplo frente a ingresos, tráfico, tarifas, PQRs y solicitudes de indemnización) y algunos reportes específicos de manera eventual cuando





se presentan determinadas situaciones que la misma regulación contempla; la solicitud de unificar la periodicidad de reporte anual es para facilitar el cumplimiento de ese tipo de obligaciones por los agentes postales.

- b) **Vencimiento para reporte de la Información:** La mayoría de los reportes periódicos a la CRC, tienen fecha de vencimiento los quince (15) días calendario siguientes a la fecha del respectivo corte, plazo que se considera excesivamente limitado para poder dar cumplimiento al reporte de los diferentes formatos que la regulación ha contemplado, los cuales en últimas tienen que ser estructurados, revisados y cargados o enviados por parte de los mismos funcionarios que han sido designados para atender en forma exclusiva las cargas que ha impuesto la regulación, por lo que se solicita evaluar la posibilidad que ese plazo sea superior, al menos dentro de los treinta (30) días siguientes al corte. Lo anterior permitirá fortalecer ese tipo de reportes en beneficio del ejercicio de las facultades regulatorias a cargo de la propia CRC.
- c) **Contenido de los Informes:** Como solicitud se considera fundamental que la CRC proceda a revisar y ajustar en su regulación lo relacionado con la solicitud de información respecto de los acuerdos de mensajería expresa masiva y de interconexión y, además, lo relativo a las tarifas para los servicios de mensajería expresa masiva, contemplados en el Anexo 4 "Tarifas", Formatos 1 y 2 de la Resolución 2959 de 2010, en atención a las siguientes razones:
- El Formato 1 establece la información que los operadores del servicio de mensajería expresa masiva deben reportar a la CRC sobre las tarifas pactadas con sus usuarios y con otros operadores postales de mensajería expresa masiva por concepto de interconexión, para aquellos casos en que se negocien volúmenes anuales iguales o

[Handwritten signature]





5

superiores a cien mil (100.000) envíos, con periodicidad trimestral y dentro de los quince (15) días calendarios siguientes al vencimiento del respectivo trimestre.

Por su parte, el Formato 2 dispone que los operadores del servicio de mensajería expresa masiva deben remitir a la CRC, copia de los acuerdos celebrados con usuarios del servicio de mensajería expresa masiva así como aquéllos que tengan por objeto la interconexión con otros operadores, donde se señalen las condiciones legales, técnicas, operativas y económicas pactadas, para aquéllos casos en que se negocien volúmenes anuales iguales o superiores a cien mil (100.000) envíos, en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que fueron pactados, información que según se indica en la Resolución 2959 de 2010.

En las disposiciones referenciadas, por un lado se le exige a los operadores de mensajería expresa masiva reportar los acuerdos alcanzados con usuarios del servicio de mensajería expresa masiva, como reporte eventual que es generado cuando acaece el hecho contemplado en la norma mencionada conforme el tipo de información que la misma regulación indica y al mismo tiempo se obliga a reportar trimestralmente las tarifas pactadas con ese tipo de usuarios, con lo cual no sólo se está generando múltiples reportes de información, respecto de los mismos eventos, generando cargas operativas y administrativas adicionales.

Se solicita a la CRC eliminar el formato No. 2 Anexo 4 de la resolución 2959 de 2010 denominado "Acuerdos de mensajería expresa masiva y de interconexión", por considerar que no resulta ajustado a la realidad operativa y administrativa de ese tipo de negociaciones con los clientes, puesto que, por su misma forma de acordarse en la práctica, una es la fecha de cierre de negociaciones o del acuerdo en sí mismo y otra diferente es la fecha en que el acuerdo es suscrito por los





representantes legales de los operadores o de los usuarios involucrados en el mismo, por otra parte el cumplimiento de la tarifa mínima se evidencia mediante el reporte del formato 1 anexo 4 de la misma resolución.

Adicionalmente, el mercado de prestación de servicios de mensajería expresa masiva, tiene establecida la práctica para la definición de tarifas por tipo de trayecto que involucra un origen y un destino, lo cual es razonable en virtud de los costos y complejidad logística que dependen de las condiciones y distancias de la ruta entre estos dos puntos. Por otra parte, dentro de la negociación con el cliente, en cuanto a volúmenes de envíos a movilizar, se pacta unos proyectados por tipo de trayecto, pues adolecen de la cantidad específicamente por municipio, razón por la cual la información proporcionada no alcanza a tener la absoluta precisión que se esperaría obtener del formato 1. Por lo anterior se solicita sea modificado este formato a la realidad y no se requiera más la información de cantidades pactadas en la negociación por municipio manteniendo el reporte de las cantidades reales movilizadas por tipo de trayecto (por ejemplo: urbano, nacional, trayecto especial o población lejana).

2. ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

A través de la Resolución 3038 de 2011, la CRC estableció el régimen de derechos de los usuarios de los servicios postales, como consecuencia de lo dispuesto en la Ley 1369 de 2009, imponiendo diversas cargas y obligaciones para los operadores de servicios postales en su relación con sus usuarios.

Si bien, en principio, se reconoce que en ese marco normativo se introdujeron diversas normas orientadas a promover el uso de las herramientas tecnológicas para dar cumplimiento a ese conjunto de obligaciones, en especial frente al suministro de información a los usuarios, se considera indispensable que la CRC pueda profundizar en la revisión del mencionado régimen para seguir incentivando el uso y el aprovechamiento de las herramientas tecnológicas para facilitar el

Handwritten signature





7

intercambio de información sobre la provisión de los servicios postales a los usuarios, mediante el uso del correo electrónico, o del acceso a las condiciones de prestación de los servicios a través de las páginas web de los operadores y la utilización de mecanismos de información a través de centros de contacto telefónico.

En esta línea, también se considera relevante que se puedan flexibilizar las cargas regulatorias establecidas en cuanto a la gran cantidad de información física que debe ser publicada en las diversas oficinas de atención al cliente, con el objeto de racionalizar las cargas operativas y económicas que ese tipo de obligaciones imponen y también promover su suministro a través de medios electrónicos, tal y como sucede con lo previsto en el artículo 4° de la Resolución 3038 de 2011 que dispone la necesidad de publicar en todos los puntos de atención a los usuarios la siguiente información en medio físico:

“- El contenido del contrato de prestación de servicios, que rige el servicio postal contratado, indicando en éste, las condiciones económicas, técnicas, jurídicas y comerciales que rigen el suministro del servicio.

- Parámetros y niveles de calidad del servicio, en términos de cobertura, frecuencia y/o tiempos de entrega, entre otros.

- Tarifa total del servicio, incluyendo los impuestos, tasas, contribuciones o cualquier otro cargo que tenga lugar.

- Lista de objetos postales prohibidos.

- Dirección y teléfonos de las Oficinas de Atención al Usuario.

- Número de la línea o líneas de atención al usuario y de la página web del operador.

- Procedimiento y trámite de PQRs, así como de las solicitudes de indemnización.





- Las metas y mediciones de los indicadores de los procesos de atención al usuario.
- Condiciones y restricciones de todas las promociones y ofertas vigentes.
- Dirección, teléfono, correo electrónico y página web de la Superintendencia de Industria y Comercio."

Se ve la necesidad de articular el ejercicio de las competencias regulatorias de la CRC, en cuanto a protección de los derechos de los usuarios de los servicios postales y lo que le corresponde a la SIC frente al ejercicio de las responsabilidades de control y vigilancia de ese marco normativo, para evitar que a través de la expedición de circulares e instructivos por parte de ese órgano de supervisión, se genere como efecto la ampliación, complemento o posible modificación de las reglas regulatorias de protección de los derechos de los usuarios postales que ha definido la CRC, lo cual conlleva no sólo a la imposición de cargas excesivas para los agentes regulados sino también en ocasiones duplicidades u obligaciones que pueden considerarse como similares pero bajo circunstancias de modo, tiempo o lugar diferentes en cuanto a su interpretación y aplicación.

Es así como, a través de la expedición de las Circulares 02 de 2013 y 014 de 2012, la SIC introdujo modificaciones a su Circular Única en cuanto a reglas aplicables a la prestación de servicios postales y en virtud de las cuales se impusieron obligaciones y cargas adicionales a los operadores postales conllevando la modificación o extensión de las reglas previstas en el régimen de protección de los derechos de los usuarios postales fijadas por la CRC, tales como en las reglas frente a la evidencia, tratamiento y formatos utilizados en la interposición de recursos de reposición y en subsidio de apelación por los usuarios postales o en la generación de reportes de información por parte de los





operadores postales ante esa Superintendencia o en la publicación de información física en las oficinas de atención a los clientes.

3. INDICADORES DE CALIDAD

En lo que respecta a los indicadores de calidad fijados por la regulación frente a la prestación de los servicios postales, los cuales fueron dispuestos en la Resolución 3095 de 2011 para el caso del servicio de mensajería expresa, se establecen entre otros aspectos, obligaciones asociadas a reportes de información que los citados operadores deben efectuar ante la CRC con ocasión de la medición de los indicadores de calidad previstos en la regulación sin que éstos reflejen la realidad operativa de la provisión de los servicios postales a los usuarios, es el caso de:

a) **Unidad de medida cálculo tiempos de entrega:** La regulación fija indicadores relativos a la velocidad del servicio de mensajería expresa, en donde se utiliza fundamentalmente el parámetro de tiempo de entrega, el cual según lo definido en el artículo 2.10 de esa resolución: “ *corresponde al tiempo transcurrido entre la fecha de imposición de un objeto postal por parte del usuario remitente y la fecha de entrega al usuario destinatario por parte del operador postal, medido en horas hasta el primer intento de entrega*”, y en la Circular 098 de 2012 de la CRC se indicó que la contabilización del término de horas debe hacerse en horas corridas.

Al respecto, debe señalarse que la operatividad propia de las empresas de servicios postales, en la realidad del mercado se adelanta en función de esquemas de recepción, distribución y entrega de objetos postales fijados y medidos en días y no en horas, como se prevé en la regulación de la Comisión para efectos de medición de indicadores de tiempos de entrega, es así como los procesos de recolección y distribución están diseñados con base en rutas óptimas para todos los envíos de una zona o sector y no en función de la hora de imposición de los envíos, lo cual iría en contra de todos los principios de productividad y optimización de recursos, siendo este modelo una práctica usada





10

a nivel internacional, por lo anterior la regulación no es consistente con la realidad operativa de la prestación de servicios postales, esto conlleva a que la medición y reporte de los indicadores que sobre el particular fijó la Comisión no sea ajustada a la realidad de la prestación de los servicios postales o, peor aún, que no sea objeto de cumplimiento estandarizado por parte de los operadores de este tipo de servicios.

Tal será una realidad lo señalado con antelación, en cuanto a la provisión de los servicios postales bajo el concepto de días y no de horas, que la propia CRC tuvo que reconocer en la Resolución 3095 de 2011 la existencia de algunas reglas de excepción para reflejar esa realidad operativa y de negocio de la provisión de servicios postales (la cual se materializa en días y no en horas), al indicar por ejemplo que los objetos postales que sean impuestos en horas en las que el operador no tenga disponibilidad para su distribución se tendrán como admitidos a la primera hora del siguiente horario de atención al usuario previsto por el operador, o por ejemplo que los objetos postales que sean admitidos con posterioridad a la última hora prevista para la recolección en una determinada oficina o punto de atención del operador postal se tendrán como impuestos a la primera hora del siguiente horario de atención al usuario previsto por el operador (en otras palabras al siguiente día hábil).

Adicionalmente, se observa que en los documentos de análisis y propuesta regulatoria publicados en su oportunidad por parte de la CRC, en desarrollo del proyecto regulatorio de fijación de indicadores de calidad para la prestación de servicios postales, la propia Comisión fue clara en identificar que tanto a nivel de la Unión Postal Universal, como de las principales experiencias internacionales que allí fueron identificadas, siempre se reconoce el criterio de días y no de horas en el establecimiento de ese tipo de indicadores como reflejo de la realidad





operativa y comercial bajo la cual los operadores postales prestan sus servicios a los usuarios.

b) **Cálculo promedio de tiempos de entrega:** Por otra parte, y también en lo que respecta a la regulación de medición y reporte de indicadores de calidad, se hace indispensable que la CRC proceda a revisar su regulación de calidad para que reconozca de manera explícita la existencia de diversos tipos de indicadores de esa naturaleza y, como consecuencia de ello, diferentes esquemas para su medición, atendiendo las complejidades y realidades particulares que se evidencian en la provisión de servicios postales a diferentes lugares apartados y zonas lejanas del país, y en especial bajo circunstancia de difícil acceso, muchas de ellas que tienen que ser atendidas por una empresa como SERVIENTREGA S.A., utilizando diferentes modos y medios de transporte para poder hacer entrega de un determinado objeto postal a su destinatario.

Bajo este contexto de la realidad operativa y geográfica en la prestación de servicios postales, no resulta factible mantener el criterio utilizado por la CRC en su regulación de calidad en el sentido de prever una metodología de porcentaje con valores promedio para plantear un margen que la Comisión ha considerado razonable, como lo indicó en el documento de respuestas a los comentarios remitidos en el proceso de discusión de la Resolución 3095 de 2011, en razón a que ningún tipo de metodología de valores promedio como la referida previamente podrá reconocer el hecho que existen zonas geográficas del país frente a las cuales es imposible prestar el servicio postal dando cumplimiento a la misma en razón a la necesidad de contar con tiempos muy superiores para poder hacer entrega del respectivo objeto postal en función de las condiciones de acceso a las mismas (por ejemplo en zonas donde se debe acudir a diferentes medios y modos de transporte superando dificultades generadas por nuestra infraestructura vial, topografía, orden público y factores climáticos, entre otros).





12

Por ello, como mecanismo de promoción de la prestación de los servicios postales en ese tipo de zonas geográficas, y el cual le corresponde efectuar a la CRC en virtud de las facultades conferidas en la Ley 1369 de 2009, se solicita que la Comisión proceda a revisar nuevamente la metodología implementada de valores promedio en la Resolución 3095 de 2011 para la medición de indicadores de calidad referidos a tiempos de entrega y velocidad de entrega de objetos postales, para que en su lugar se determinen tiempos de entrega discriminados por tipo de servicio y tipo trayecto, teniendo en cuenta las condiciones de acceso para la entrega de los objetos postales y, por ende, metas y reglas de medición en los reportes de indicadores de calidad que reconozcan ese tipo de diferencias que existen en la realidad operativa, que afrontan los operadores postales y que, además, promuevan la homogeneidad, estandarización y viabilidad de las mediciones y reportes ante la CRC.

Para tal efecto, acorde con la operatividad propia de la prestación de servicios postales, es recomendable que en la regulación se establezcan indicadores y requerimientos de medición en función de las condiciones de acceso que deben afrontar los operadores postales con el propósito de efectuar la entrega de los objetos postales a los usuarios, bajo un esquema de definición de ámbito local, rural, nacional y bajo la categoría de difícil acceso, esta última que no necesariamente está asociada a condiciones de distancia sino en función del nivel de acceso al sitio en el cual deberá hacerse entrega de algún tipo de objeto postal.

c) **Metas de tiempo de entrega por volúmenes en documento masivo:** Existe otra situación que requiere de ajustes regulatorios por parte de la CRC en cuanto a las obligaciones de medición y reporte de indicadores de calidad exigibles a los operadores de mensajería, en particular respecto de aquéllos referidos a tiempos de entrega y velocidad de entrega de objetos postales, relacionada con las especificidades propias que se generan con ocasión del nivel de los grandes

Handwritten signature and initials





13

volúmenes de envíos, por parte de los agentes impositores o generadores, los cuales están determinados usualmente en razón a sus propios ciclos internos de facturación y distribución, tal y como sucede con las empresas prestadoras de servicios públicos o las entidades financieras, con frecuencias diferentes que generan alta estacionalidad y que inciden de manera significativa en los tiempos de entrega y los promedios mínimos exigidos sobre el particular en la regulación impuesta por la CRC.

En ese sentido, igualmente la Comisión debería tener en cuenta la situación expuesta en forma previa con el propósito de reconocer de manera explícita la existencia de diversos tipos de indicadores de esa naturaleza y, como consecuencia de ello, diferentes esquemas y metas para su medición.

d) Idoneidad Prueba de Entrega: Otro aspecto asociado al régimen de calidad previsto por la CRC para la prestación de servicios postales, en el artículo 8° de la Resolución 3095 de 2011 se prevé la información mínima requerida que debe contener los documentos de prueba de entrega, en este caso para el servicio de mensajería expresa, y dentro de la cual se señala que en dicho documento se deben incluir, entre otros, el nombre legible y documento de identificación de la persona que recibe el objeto postal en la dirección del usuario destinatario y la fecha y hora de entrega correspondiente.

En el caso de los conjuntos residenciales, centros empresariales e industriales o edificios de propiedad horizontal, la realidad operativa y comercial de prestación del servicio indica que la entrega del objeto postal se realiza usualmente a los vigilantes o celadores ubicados en la recepción o portería de los mencionados conjuntos o centros, por normas aplicables de seguridad que no permiten que el funcionario del operador postal ingrese hasta el apartamento, residencia u oficina del usuario destinatario, y en muchos casos ese vigilante o celador no suministra la información requerida en la regulación para que conste en el documento de

Handwritten signature
Pina 3





14

prueba de entrega, o la misma es diligenciada por el empleado del operador postal que hace entrega del objeto postal a dicho vigilante o celador, o simplemente esa prueba de entrega no es suministrada por parte de tal vigilante o celador al usuario destinatario del mismo, casos en los cuales los operadores postales han venido siendo objeto de sanciones por la SIC en razón a que, ante la presencia de cualquiera de esas situaciones, no se reconoce como documento idóneo de prueba de entrega a aquéllos en los que las mismas se evidencien.

Por ello, se solicita a la CRC que, con el ánimo de reconocer la realidad operativa de la prestación de los servicios postales a los usuarios, se efectúen precisiones en su regulación para reconocer, en cuanto a las reglas sobre pruebas de entrega, la manera cómo en la práctica se hace entrega de los objetos postales, en razón a normas y reglas de seguridad que se escapan del control de los operadores postales, con el propósito de preservar frente a esa realidad la idoneidad del documento de prueba de entrega generado en ese tipo de situaciones y, a su vez, la responsabilidad de los operadores ante eventuales investigaciones de la SIC.

e) **Calculo de tiempo de entrega en Mensajería Expresa Masiva:** Finalmente, en lo que respecta a clientes corporativos y tratándose de servicios de mensajería expresa masiva, la realidad logística y operativa del negocio conlleva a que el objeto postal sea recibido por el operador postal de parte del agente impositor o generador en forma previa al inicio del proceso logístico propio del servicio de mensajería, con el propósito que puedan ser llevadas a cabo etapas tales como georeferenciación, impresión, alistamiento, ensobrado, rotulación e impresión de la guía de entrega, por lo que necesariamente la regulación debe reconocer la realidad de la logística inherente al alistamiento como actividad adicional al servicio de mensajería expresa que involucra la distribución y entrega de los objetos postales en el país.

Handwritten signature





15

Por lo anterior, se solicita que en la regulación el conteo de los términos definidos para estos casos, inicie a partir del momento en el que objeto postal esté listo y disponible para su distribución, esto en concordancia con la realidad del mercado y los acuerdos establecidos con los clientes.

4. PROCEDIMIENTO ASOCIADO A INTENTOS DE ENTREGA

En lo que respecta a las reglas fijadas por la CRC en el artículo 10 de la Resolución 3095 de 2011 en cuanto a intentos de entrega de objetos postales, cuando no se encuentra nadie en la dirección de domicilio del usuario destinatario consignado en la respectiva guía, se considera necesario que la CRC tenga en cuenta las cargas operativas los altos costos y falta de eficacia que se generan para los operadores postales con ocasión de las obligaciones allí consignadas, en pro de obtener mayor productividad y calidad en el servicio.

Efectivamente, bajo el anterior escenario, cuando la causal de devolución es No Reclamado, el operador de servicios postales de mensajería expresa debe expedir un documento en medio físico o electrónico, en el cual informe que tuvo lugar un intento de entrega de ese objeto postal indicando la información relacionada en la disposición citada; señala la norma vigente que el operador debe efectuar al menos dos (2) intentos de entrega entre los cuales no debe transcurrir un tiempo superior a un día (1) hábil y que, además, si después de dos intentos no se logra llevar a cabo la entrega del objeto postal en ese caso se debe dejar un segundo aviso informando al usuario destinatario que puede recoger el objeto en una determinada oficina de atención al usuario del operador con la fecha límite de retiro (la cual será de treinta días (30) calendario a partir de la fecha del último intento de entrega).

La disposición regulatoria vigente también indica que en caso que el objeto postal no sea reclamado por el usuario destinatario en tal plazo o se configure cualquier otra causal de devolución, éste se considerará como objeto no distribuible, con

[Handwritten signature]





16

base en lo cual el operador deberá devolverlo al usuario remitente, para esto se debe solicitar la recolección en el punto de recepción original del objeto postal o hacer entrega del mismo en el domicilio del remitente previa solicitud de este último.

Al respecto, debe señalarse que pretender que los operadores postales realicen al menos dos intentos de entrega al usuario destinatario, entre los cuales no debe transcurrir un tiempo superior a un día hábil, es completamente alejado de la realidad operativa y logística de la prestación de los servicios postales, dado que no es posible llevar a cabo al menos dos intentos de entrega en un tiempo no superior a un día hábil, en razón a las actividades de procesamiento de devolución y de coordinación logística y de distribución que las empresas postales deben llevar a cabo por razón de la falta de entrega del respectivo objeto postal (en este caso por circunstancias ajenas a su actuar y voluntad), aplicando para mensajería expresa y mensajería expresa de objetos postales masivos.

Adicionalmente, la norma también prevé obligaciones de almacenamiento de ese tipo de objetos postales por parte de las empresas de mensajería expresa, por un tiempo de treinta (30) días calendario, desde la última fecha de intento de entrega, en las oficinas de atención al usuario del operador, generándose no sólo costos importantes que se incurren por cuestiones asociadas a la coordinación logística y al almacenamiento en sí mismo (se reitera por causas no atribuibles a los mismos), además ineficiencias en la cadena de prestación de este tipo de servicios a los usuarios con inconvenientes en cuanto a la custodia de esos objetos en oficinas de atención a los usuarios, sino también por la falta de reconocimiento en la regulación del hecho de que el objeto postal puede tratarse de algún artículo perecedero o que tiene una vigencia determinada como es el caso de una factura o una revista o publicación de periodicidad diaria, semanal o mensual.

Handwritten signature





17

En ese sentido, es indispensable que la CRC proceda a la revisión y modificación de las disposiciones regulatorias bajo análisis, en materia del procedimiento asociado a intentos de entrega, para adecuarlo a la realidad logística, operativa y de distribución en la prestación de los servicios postales, así:

- En caso que no sea posible efectuar la entrega del objeto postal al usuario destinatario, la empresa de mensajería deberá darle a éste aviso por escrito o a través de medios electrónicos o llamada telefónica, en donde se le informe que tuvo lugar un primer intento de entrega y se coordine la fecha del segundo intento de entrega dentro del periodo de dos (2) días hábiles contados desde la fecha del primer intento; para el caso de mensajería expresa de objetos postales masivos, el tiempo requerido para el segundo intento de entrega debería ser de tres (3) días hábiles.
- En caso que no se pueda hacer la entrega con ocasión del segundo intento efectuado (para la causal de devolución no reclamado), el objeto postal será considerado como no distribuible y previa autorización en primera instancia con el destinatario o remitente, debería procederse a su devolución inmediata al usuario remitente a la dirección registrada en la guía de entrega, lo cual inclusive resulta ser más consistente con el interés que tiene el mismo usuario remitente de poder tener de regreso el objeto dentro de un corto plazo; o en su defecto hacer su disposición de almacenamiento en la oficina más cercana habilitada para tal fin durante un periodo máximo de treinta (30) días contados a partir de la fecha de imposición del objeto postal, cumplido este tiempo, se procederá a realizar el procedimiento de devolución al remitente.
- Así como también cuando se configure cualquiera de las otras causales de devolución determinadas en la norma, se debería considerar un tiempo de tres (3) días previos al retorno del objeto postal al origen, que permita surtir un

Handwritten signature





18

proceso de confirmación, que conlleve mayor efectividad en el proceso de distribución para una entrega oportuna en el destino, a través de contacto telefónico o correo electrónico con el destinatario o remitente para confirmar datos de entrega del objeto postal y hacer de nuevo un intento de entrega.

- En los casos en que no se logre la entrega en el destino, conforme al anterior procedimiento, debería procederse a la devolución inmediata a la dirección de domicilio del remitente previo cobro de la tarifa correspondiente.
- Cuando no sea efectiva la entrega al usuario remitente, de ser posible se informará por medio escrito, electrónico o a través de llamada telefónica al usuario remitente y se procederá a su bodegaje en el sitio definido para ello por el operador postal conforme su logística operativa y de distribución durante un tiempo máximo de tres (3) meses a partir de la fecha de imposición, con posterioridad de lo cual éste se configura en rezago según lo previsto en la Ley 1369 de 2009 y la Resolución 3095 de 2011.

Con la finalidad que la regulación de la CRC fomente el establecimiento de cargas razonables y obligaciones proporcionadas a los operadores postales así como reglas en la prestación de los servicios que sean eficientes y consistentes con la realidad logística, operativa y de distribución de las empresas postales y que, a su vez, garanticen el carácter de “expreso” que es inherente a la prestación de los servicios de mensajería expresa a los usuarios.

En los anteriores términos, SERVIENTREGA S.A., pone en conocimiento de la CRC, diferentes aspectos que se consideran necesarios de urgente revisión y ajuste en el marco regulatorio del sector postal, bajo un enfoque de desregulación y simplificación normativa, con el propósito de adaptar su regulación a la realidad operativa, comercial y logística de la prestación de los servicios postales a los usuarios y que, por lo tanto, se generen disposiciones regulatorias que fomenten

Handwritten signature





19

el establecimiento de cargas razonables y proporcionadas para los agentes del mercado postal en beneficio de los usuarios y la competencia en el mercado.

Cordialmente,

LUZ MARY GUERRERO HERNÁNDEZ
Presidente

Con copia:

Dr. Diego Molano Vega. Ministro de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y Presidente de la Sesión de Comisión de la CRC.

Dra. Tatyana Orozco. Directora del Departamento Nacional de Planeación y Miembro de la Sesión de Comisión de la CRC.

CRC	
Radicación :	*201432579*
Fecha :	16/06/2014 11:02:24 A. M.
Remitente :	SERVIENTREGA
Anexos :	
Asunto :	RESPUESTA A CONSULTA PUBLICA - MEDIDAS DE DESREGULACION.

