

Bogotá 25 de octubre de 2023

Señores
CRC PROYECTO REGULATORIO
enviosmasivos@crcom.gov.co
Bogotá

Ref: Observaciones al documento “Revisión del régimen tarifario del mercado de envíos masivos”

Las siguientes son las observaciones al documento:

Observación 1: *Si bien es cierto que en la ley 1369 de 2009 del Mintic, se definió características y condiciones de los servicios postales, fue en la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) donde en el año 2010 y 2011 se realizó el estudio para validar la existencia de una tarifa mínima regulada para el mercado de servicios postales, debido a que en su momento se identificaron tres grandes fallas de mercado; que al parecer los nuevos integrantes de la CRC no están teniendo en cuenta al pretender retirar la tarifa mínima regulada; estas fallas fueron;*

- 1. Falta de Competencia; Ya que las grandes empresas de mensajería ofrecían sus servicios de mensajería masiva mucho más económicos de lo que lo podrían ofrecer empresas de mensajería medianas y pequeñas, teniendo en cuenta los costos operativos. Lo que generaba una desigualdad notoria en tarifas frente a los impositores y que las empresas grandes fueran cogiendo cada día mas mercado y haciendo que las empresas pequeñas desaparecieran.*
- 2. Fallas del mercado: La NO formalización de empleo; ya que los mensajeros, carteros o mal llamados motorizados; se les pagaba al destajo sin tener prestaciones sociales, y con un incremento en sus actividades laborales, ya que a más volumen de envíos pues debían trabajar más en condiciones precarias. Esta falla de mercado hoy se ha vuelto a revivir debido a las aplicaciones que ofrecen servicios de mensajería y que pagan por cada servicio que se presta sin tener en condiciones dignas a los mensajeros.*
- 3. Deficiente Calidad: Teniendo en cuenta los dos puntos anteriores, esto conlleva a una deficiente calidad en los servicios postales; en tiempos de entrega, en que los mensajeros tenían un comportamiento agresivo con los usuarios; no había unas condiciones claras de prestación de servicio.*

En su momento al establecer una tarifa mínima regulada se mitigo en cierta medida estas tres fallas de mercado; ya que al tener una tarifa mínima las empresas se vieron obligadas a no jugar sucio en el sector postal con tarifas muy bajas y afiliar a sus empleados a todo el régimen parafiscal, esto se tradujo en un aumento en la calidad del servicio.

Es muy importante que la CRC observe los estudios realizados en su momento, los resultados de aplicar una tarifa mínima regulada y las consecuencias que puede traer retirar la tarifa mínima del sector postal, nos llevaría a retroceder más de 14 años en los que se ha evolucionado en todos los aspectos y lo cual puede ser desastroso para mantener los principios de cobertura o universalidad, calidad, eficiencia e igualdad y el régimen de tarifas en el sector.

Observación 2: *Si bien es cierto, que los envíos electrónicos han participado en cierta forma en la reducción del volumen o cantidad de envíos masivos en los últimos 5 años, es muy importante mencionar que hoy en día, no hay una regulación alguna en el País que autorice a un impositor a dejar de enviar envíos físicos por envíos electrónicos, por lo tanto, no se podría llamar a los envíos electrónicos como un servicio sustituto. Mientras esta regulación no se de y no se obligue a los usuarios a recibir y a las empresas a enviar todas sus comunicaciones, facturas, recibos, extractos de manera electrónica, el servicio de mensajería masiva física seguirá existiendo y la obligación de la CRC seguirá siendo regular las condiciones de tarifa y servicio. Por lo anterior es muy importante que la CRC mantenga su papel de regulador y mejores las condiciones de la tarifa mínima para que sea un mercado igualitario, transparente y mas coherente con la situación actual del País.*

Observación 3: *Teniendo en cuenta que la Ley 2294 de 2023 en su ARTÍCULO 146. Reza “Adiciónese el siguiente parágrafo al artículo 12 de la Ley 1369 de 2009, el cual quedará así:*

PARÁGRAFO TRANSITORIO. La Comisión de Regulación de Comunicaciones en un plazo máximo de un año a la entrada en vigencia de esta ley adelantará un proyecto regulatorio en el que se definirá la procedencia de exceptuar del régimen de libertad de tarifas, y de mantener o eliminar el esquema de regulación de tarifa mínima a los servicios de mensajería expresa que tengan como fin la distribución de objetos postales masivos y su interconexión entre operadores. De concluirse que debe mantenerse el esquema de regulación de tarifa mínima, las actividades que efectúen los operadores de mensajería expresa diferentes a la recepción, clasificación, transporte y entrega de los objetos postales, se considerarán servicios adicionales, los cuales no podrán ser incluidos en el cálculo de la tarifa mínima.” Subrayado fuera de texto, no solo se está indicando que se deba eliminar o exceptuar la tarifa mínima, sino que por el contrario en el proyecto regulatorio también se puede concluir la necesidad de mantener el esquema de regulación tarifaria, para esto es muy importante que la CRC escuche todas las voces del mercado regulado; y que en consecuencia siga manteniendo la regulación del régimen tarifario con el ánimo de ser equitativo e igualitario para todos los componentes del mercado.

Observación 4: *Los oferentes del mercado postal regulado solicitamos a la CRC la revisión de lo regulado en la resolución 6577 de 2022; en cuanto a las tarifas mínimas proyectadas, en el entendido que no puede ser coherente que con el pasar de los años la tarifa mínima tenga un senda decreciente, cuando todos los actores que participan en el servicio (costos) van en incremento año a año, por el contrario la tarifa mínima debe estar acorde a los porcentajes de incrementos de los principales indicadores, tales es el caso del SMMLV y el IPC, además de tener en cuenta el índice de precios del transportador (IPT); ya que con el incremento de los combustibles, hace que el costo de operación sea mas alto para los años 2023 y 2024.*

Observación 5: De acuerdo con el objetivo planteado por la CRC en la resolución 6577 de 2022, de equiparar las condiciones de competencia entre los agentes que participan como oferentes del mercado relevante de servicios de mensajería y correo masivos, es muy importante mencionar dos puntos que la CRC debería tener en cuenta para equiparar los servicios y hacer que las tarifas sean similares:

1. El servicio de correo es exclusivo del OPO, bajo esta figura el OPO a disfrazado la prestación del servicio de correo masivo, asemejando las características del servicio a la mensajería masiva, bajo la figura de correo el OPO estuvo por años ofreciendo el mismo servicio con una tarifa inferior a la tarifa mínima regulada, lo cual hacía que tuvieran una posición dominante ante las entidades públicas y algunas entidades privadas como Vanti, debido a que sus tarifas eran mucho más económicas que el resto del mercado. En la actualidad esta diferenciación de tarifas ha hecho que entidades como Colpensiones o el Fondo Nacional del Ahorro se decante por contratar a 4-72 quien les ofrece una tarifa menor, y esto supone un ahorro para la entidad sin tener en cuenta la calidad del servicio. Se solicita a la CRC que la tarifa mínima sea igual para los servicios de mensajería y correo.
2. Se solicita a la CRC que definan las características del correo masivo equiparándolos con mensajería en condiciones de cobertura o universalidad, calidad, eficiencia e igualdad y por consiguiente el régimen de tarifas sea el mismo para ambas empresas privada y pública.

Observación 6: En la caracterización de la demanda, destacan a la desaparecida Datacourrier con un 8,3% de los ingresos de envíos masivos, como ex empleado de Datacourrier, me permito aclarar y contextualizar a la CRC, que dicha empresa funcionaba como operador postal de la empresa de impresión Computec, la cual bajo esta sombrilla contrataba a Datacourrier para hacer la distribución de facturas, recibos, extractos bancarios, comunicaciones y publicidad de sus clientes, que si eran en su momento entidades bancarias, empresas de telecomunicaciones y empresas de servicios públicos los cuales podrían llamarse grandes impositores, en este sentido Datacourrier no era un gran impositor, solo se aprovechaba de la posición dominante de impresión de Computec, por lo anterior tener este dato en cuenta es engañoso y distorsiona la realidad; ya que hoy Datacourrier no existe, ha desaparecido debido a que los grandes impositores dejaron de creer en el servicio prestado y los supuestos ahorros que generaba imprimir con computec y que este cobrara una tarifa pequeña para administrar la distribución de envíos, que se podían realizar con Datacourrier directamente o que este utilizara la interconexión con otros operadores postales. Teniendo en cuenta que el análisis debe contener la información real de mercado para poder decidir si se mantiene o no la tarifa mínima, este análisis tendrá que ajustarse a la realidad para no tomar decisiones sobre información errada.

Las preguntas para la CRC en esta caracterización de la demanda son:

1. *Porque no están registradas empresas como el Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, que moviliza mensualmente más de 4.000.000 millones de facturas o el caso de ENEL Codensa en Bogotá que moviliza otras 4.500.000 facturas superando ampliamente las entidades mencionadas.*
2. *Bajo que modelo se está haciendo la distribución de estas facturas o recibos de servicios públicos que no están reportados a la CRC.*
3. *Cuál ha sido el papel de la CRC para validar que estas empresas no evadan la norma y por consiguiente no se haga el aporte de la contraprestación que deben realizar los operadores postales por movilizar este tipo de envíos al Mintic y a la CRC. Ley 1369 de 2009 Título III Régimen de Tarifas Artículo 11.*

Observación 7: *En la identificación del problema establecen como único problema el “Desbalance de las condiciones de competencia entre los agentes que participan como oferentes en el mercado de envíos masivos” comparando el servicio de envíos digitales vs la mensajería masiva tradicional, nuevamente se reitera que el mercado de envíos digitales no está regulado y aunque ha tenido un impacto en el volumen o cantidad de envíos masivos no es el principal problema ya que no es un solo sino es un conjunto de problemas que la CRC debe analizar e impulsar en por de las soluciones de los mismos*

1. *Problema de Envíos Digitales: En este mercado la gran mayoría de operadores postales están incursionando con el envío de facturación electrónica y el envío de correo electrónico certificado, y la sugerencia para la CRC es que se regule este servicio; ya que hace parte del sector de comunicaciones, para que de esta forma los operadores que lo presten tengan el aval, certificaciones, permisos de tal forma que este mercado funcione en igualdad de condiciones para todos los actores. Este servicio complementaria la prestación del servicio físico de mensajería masiva Se sugiere a la CRC que regule el servicio en cuanto a las siguientes:*
 1. *Errores en el sistema o la plataforma de envío*
 2. *Problemas de conectividad*
 4. *Problemas de compatibilidad de formatos*
 5. *Falta de seguimiento y confirmación*
 6. *Seguridad y privacidad*
 7. *Problemas de dirección de correo electrónico*
 8. *Capacidad de almacenamiento insuficiente*
2. *Problema de Ilegalidad: Las plataformas o aplicaciones que ofrecen el servicio de domicilios y/o mensajería, están impactando el mercado de envíos, debido a que no cumplen con la normatividad y tampoco realizan las respectivas contraprestaciones ni presentan reportes al Mintic, esto esta impactando en el numero de envíos con pesos entre 2 a 5 kilos, mercado que en los últimos años a crecido a dos dígitos y que estas aplicaciones han aprovechado para hacer el negocio acaparando el comercio electrónico de paquetes pequeños.*

Se sugiere a la CRC que comuniquen a la SIC la ilegalidad de estas plataformas y/o aplicaciones para que esta sancione bajo la normatividad vigente del sector postal. El objetivo es que esas aplicaciones se vuelvan legales o dejen de prestar el servicio de mensajería. Es muy importante mencionar que los mensajeros de estas aplicaciones reciben un pago por actividad o al destajo.

- 3. Problema de costos operativos: En lo que va corrido del año 2023, el incremento de los combustibles a hecho que el costo de operación de última milla, el cual se realiza con motorizados y camionetas tipo carry, se haya incrementado en un 45%. Se espera que el incremento en el ACPM impacte el costo de la primera milla o transporte a nivel nacional a partir del año 2024, razón por la cual se le solicita a la CRC que mantenga la tarifa mínima regulada y que se realice una nueva proyección de la misma teniendo en cuenta los incrementos indicados.*

Observación 8; *Deterioro en las condiciones estructurales de competencia; Sin desconocer lo que indica la literatura económica tradicional, se solicita a la CRC que por favor valide los estudios realizados en el año 2010 y 2011. Estudios realizados por la misma CRC y que reflejaban la realidad del mercado del sector postal.*

De igual forma es prudente indicar que en el mercado de servicios postales, mantener la tarifa mínima es mantener la equidad e igualdad entre los operadores postales.

En Colombia aplicar políticas internacionales no es procedente; ya que lo que pretenden la CRC es dejar de regular las tarifas, pero mantener indicadores de calidad con un menor precio para el consumidor. Agradecería que la CRC realizara un estudio juicioso de costos de operación y administración con datos detallados de la realidad del mercado en el año 2023 y lo que se proyecta para el año 2024. Suponer sobre datos erróneos del año 2020 o 2021 no es consecuente con la realidad del mercado.

Observación 9; No entendemos por que la CRC se centra en mantener y/o eliminar la tarifa mínima regulada y no ofrece una alternativa de mejorarla de acuerdo con la realidad del mercado. En este sentido se denota una falta de conocimiento total por parte de las personas encargadas de realizar el proyecto regulatorio, es muy importante que estas personas, conozcan la labor que se realiza en los operadores postales, que se puedan entrevistar con los mensajeros, administrativos, directivos para que puedan juzgar y tomar decisiones acertadas, sin esta información de base, se estaría impactando la permanencia de los operadores postales y indicador de empleo en el país.

Es muy importante mencionar que dentro de las funciones de la CRC no está el de dejar de regular el mercado de las comunicaciones y dejar que este sector se convierta en un enfrentamiento total entre operadores regulados y no regulados, por lo que es primordial que la CRC continúe con sus funciones tal y como se indica en la página web

*“Como regulador único la CRC se encargará de promover **la competencia en los mercados, evitar el abuso de posición dominante y garantizar el pluralismo informativo**, todo ello, desde la protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones y postales, así como de los derechos de los televidentes. Buscar que la prestación de los*

servicios de telefonía, internet, televisión y radio y servicios postales sea económicamente eficiente y refleje altos niveles de calidad. "Subrayado fuera de texto.

Cordialmente,

NESTOR GIOVANNI RINCON PACHON
GERENTE DE LOGISTICA
DIGICOM SYSTEM CORPORATION S.A.
KR 71 No. 19-30 - Sede Operativa
Celular: 316 8059296
Bogota (Colombia)
E-mail: nrincon@digicomsys.com.co