

Santiago de Cali, 17 de septiembre 2024

Señores
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
Email: simplificacionregulatoria2024@crcom.gov.co
Bogotá D.C

Ref. Comentarios - proyecto de simplificación - Resolución 5050 de 2016

EDGAR ALBERTO PAEZ ANGEL, mayor de edad, domiciliado en la ciudad de Cali – Valle, identificado con cedula de ciudadanía No. 18.495.433, en calidad de Representante Legal de **RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A**, operador postal de pago debidamente habilitado, de manera atenta me permito exponer los comentarios a tener en cuenta relacionador con el Proyecto de Simplificación Normativa de la Resolución 5050 de 2016.

Si bien como entidad, consideramos que la regulación es clara y atiende algunas de las necesidades del mercado actual en los sectores regulados, se debe denotar que, para nuestros intereses tanto particulares como empresa y generales como sector, el proyecto de simplificación **no cuenta con la inclusión de los asuntos relacionados con el sector postal de pago**, esto en el entendido que la esencia de la simplificación indica:

*“Teniendo en cuenta el mandato legal establecido en el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, es deber de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) diseñar y expedir regulación aplicando criterios de mejora normativa. Uno de los criterios de mejora normativa más relevantes es la simplificación regulatoria, el cual, además, se constituye como un enfoque **transversal** a tener en cuenta durante todo el ciclo de política regulatoria. Así lo reconoció el legislador al señalar en el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009 que la CRC “adoptará una regulación que promueva la simplificación regulatoria”. Por estas razones, el enfoque de simplificación es uno de los pilares de la Política de Mejora Regulatoria adoptada por la CRC que atraviesa todo el análisis y diseño la regulación expedida por la entidad.”*

En virtud del enfoque transversal, adicional a los principios expuestos a lo largo del marco introductorio de la simplificación presentada, hacemos hincapié que debido a que el sector postal de pago no fue incluido en lo que corresponde a su regulación le impide a RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A - SuperGIROS, ser parte del “(...) *ejercicio integral de revisión y simplificación de la Resolución CRC 5050 de 2016, con el fin de facilitar y hacer más eficiente tanto el cumplimiento como la aplicación de las disposiciones regulatorias que **rigen los mercados y servicios de las comunicaciones en Colombia. Esto implica una revisión completa de todas las materias incluidas en dicha resolución**, garantizando que cada sección sea revisada y evaluada de conformidad con los criterios de simplificación definidos en la Política de Mejora Regulatoria de esta Comisión y entendiendo, además, que la simplificación, como criterio de mejora normativa, es un concepto más amplio que incluye mejoras en los procesos de interacción con los sujetos de la regulación y de estos con sus usuarios, en aras de promover la eficiencia de la regulación y de reducir los costos de cumplimiento.*” Ante lo expuesto, denotamos la necesidad de que las mejoras regulatorias se estructuren para todos los sectores, pues con ello se contribuye de forma eficaz al crecimiento al crecimiento económico, ofreciendo más opciones a los consumidores.

Por lo anterior, como líderes del mercado con la experiencia que nos caracteriza, presentamos nuestras apreciaciones particulares, frente a lo que debería mejorarse en la Resolución 5050 de 2016.

1. Consideramos pertinente la **apertura para los operadores postales de giros nacionales para poder prestar los otros servicios previstos en el numeral 2.2.3 del artículo 3 de la ley 1369 de 2009**, ratificado por la ley 1442 de 2011 “Por medio de la cual se aprueba el Acuerdo relativo a los servicios postales de pago”, firmado en Ginebra, el 12 de agosto de 2008. Donde la Unión Postal Universal Giro de pago, establece en concordancia con el numeral 2.2.3. del artículo 3 de la ley 1369 de 2009, los servicios de Giro de pago, Giro de depósito y Transferencia postal.
2. Sugerimos eliminar los **MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN PARA EL SERVICIO DE GIROS POSTALES NACIONALES. “Artículo compilado en el artículo 5.4.4.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo 2.2.13.3.5 del Decreto 1078 de 2015”** teniendo en cuenta que el Servicio de Giros Nacionales o Postales de Pago, no se asemeja a los Servicios de Mensajería Expresa, con respecto a los motivos de devolución en la prueba de entrega, la UPU define únicamente los motivos de devolución de Mensajería. Esto, en concordancia con el artículo 18 de la Resolución 3095 de 2011, que define la prueba de ENTREGA DE LOS GIROS POSTALES NACIONALES. “Artículo compilado en el artículo 5.4.4.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo 2.2.13.3.5 del Decreto 1078 de 2015” por esa razón, los motivos de devolución de los numerales 18.1 al 18.5 deben ser eliminados.
3. Se sugiere eliminar el “**ARTÍCULO 15. TIEMPO DE DISPONIBILIDAD PARA EL SERVICIO DE GIROS NACIONALES. Artículo compilado en el artículo 5.4.4.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo 2.2.13.3.5 del Decreto 1078 de 2015. De conformidad con lo previsto en el numeral 3.2 del artículo 3 de la presente resolución, los operadores de Servicios Postales de Pago que presten el servicio de giros nacionales deberán permitir al usuario destinatario la disponibilidad del giro que ha impuesto a su nombre el usuario remitente, dentro del día hábil siguiente a su admisión en al menos el 99% de los giros recibidos. En los demás casos, el giro deberá estar disponible a más tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes contados a partir del día en que lo haya recibido del remitente.**”

Teniendo en cuenta, que la resolución 3680 de 2013 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones “Por la cual se establecen los requisitos y parámetros mínimos del sistema de administración y mitigación del riesgo operativo y de tipo tecnológico, de información y funcionamiento por parte de los operadores del servicio postal de pago...”, en el literal K) del numeral 9.1 del artículo 9 de la Resolución 3680 de 2013, establece:

“K) Realizar todas las operaciones en línea y en tiempo real con la plataforma de tecnología informática del operador.”

4. Frente al **artículo 2.2.2.1 de que trata el deber de información**, consideramos que en la actualidad la exhibición de las condiciones de la prestación de servicio deben ser a través de medios electrónicos, y el tema físico debe ser opcional, por lo que se solicita actualizar y adecuar la norma a las necesidades actuales.
5. Frente al artículo **2.2.7.3 que habla de los procesos de PQR’S** atendidos en punto de venta con formato físico, solicitamos implementar alternativas digitales como QR, redes sociales ya que, con ello podemos reducir la exposición de condiciones generales de servicio y optimizar espacio en punto de venta.
6. Frente a la terminología empleada en la norma, de que trata los giros en estado NO DISTRIBUIBLE, se sugiere que se indique que a pesar de que el giro sigue siendo del

Remitente y llegada la oportunidad de que el Beneficiario lo cobre se le pueda hacer el pago en algún mecanismo extraordinario, la no implementación de dicho mecanismo ha causado que se deba hacer un desarrollo que automáticamente pasados los 30 días el giro cambie de beneficiario a favor del remitente, imposibilitando el pago al beneficiario aun cuando este requiera o reclame el pago, se debe atender las necesidades del público consumidor de nuestro servicio.

Para concluir el presente comunicado, tomamos la iniciativa para comunicar la álgida necesidad de digitalización y modernización del sector, a través de la actualización de plataformas móviles y web que faciliten transacciones electrónicas, complementado con la adopción de tecnologías emergentes para asegurar transacciones y mejorar la trazabilidad o incorporación de nuestros servicios, solicitando que además de simplificar lo necesario y eliminar lo requerido por desuso, también se haga un estudio integral y exhaustivo conjunto para atender las necesidades en materia de regulación referente a la resolución 5050 de 2016 y que este proyecto pueda aportar a la evolución en la prestación del servicio postal de pago.

Para efectos de verificación adjuntamos:

1. Certificado de Existencia y Representación Legal.

Quedo atento ante cualquier solicitud de su entidad.

Cordialmente,



EDGAR ALBERTO PAEZ ANGEL
Representante Legal
RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A

Elaboró: JJCA – Practicante Jurídico JJCA
Elaboró: KYLP – Jefe Jurídica KYLP
Aprobó: PAVR – Gerente General PAVR