



Bogotá D.C., 13 de agosto de 2021

Señores

**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES – CRC**

[revregimencalidadpostal@rccom.gov.co](mailto:revregimencalidadpostal@rccom.gov.co)

Ciudad

**Asunto:** Respuesta a la consulta sectorial sobre las alternativas regulatorias del proyecto Revisión integral del régimen de calidad de los servicios postales - Fase II

En atención al documento publicado para la participación del sector referente a las alternativas regulatorias del proyecto Revisión integral del régimen de calidad de los servicios postales - Fase II, atendemos la consulta sectorial de la siguiente forma, a partir de la participación de distintas áreas del operador oficial:

<b>Preguntas de la consulta</b>	
1.	¿Considera que las alternativas regulatorias planteadas para lograr los objetivos relacionados con la revisión del régimen de calidad de los servicios postales son adecuadas? Explique su respuesta
2.	¿Adicionaría otra alternativa frente a cada una de las temáticas indicadas en el documento? En caso afirmativo, por favor indicarla, explicarla y relacionarla con la respectiva temática.
3.	¿Adicionaría alternativas frente a temáticas asociadas a la calidad de los servicios postales no incluidas en el presente documento? En caso afirmativo, por favor indicarlás, explicarlas y relacionarlás con la respectiva temática.

1) De acuerdo con las alternativas regulatorias para alcanzar los objetivos relacionados en la revisión del régimen de calidad, las mismas son adecuadas, sin embargo cabe efectuar los siguientes comentarios:

1.1. En el objetivo general que corresponde a la definición de indicadores de los servicios de correo que no son SPU, se debe tener en cuenta los distintos tipos de servicios definidos por la Unión Postal Universal y sus características técnicas asociadas. Por ejemplo, no será igual la definición de tiempos e indicadores para un servicio de sacas M que los





aplicables para un servicio de correspondencia no SPU o su indicador debe ser estándar y admita las diferencias entre servicios.

- 1.2. Dentro de los objetivos de intervención esta la identificación de elementos susceptibles de simplificación o modificación, pero de las alternativas regulatorias señaladas no indicapuntualmente los posibles cambios o modificaciones a realizar, por lo que es importante establecer una etapa donde se conozcan previamente los cambios antes de la selección de la mejor alternativa por parte de los operadores y la misma CRC, con el fin de evaluar el cambio que genera la misma.
- 1.3. En materia del indicador de velocidad del servicio de mensajería expresa, es importante hacer énfasis que este servicio corresponde a un servicio urgente y por lo tanto no se pueden asimilar a los servicios de correo SPU o no SPU que cubren todo los envíos postales que no son urgentes, asimilando el servicio con las condiciones técnicas definidas en la Resolución No. 6128 de 2020 y la tipología de municipios, pues esto no solo genera una mayor confusión sobre las diferencias entre los servicios de correo y mensajería expresa de cara al mercado, haciendo que la mensajería sea un sustituto del servicio de correo al ampliar su cobertura y tiempos de entrega, sino que una decisión en este sentido puede generar un detrimento económico del monopolio estatal sobre los servicios postales, pues implica otorgar la posibilidad vía regulación de prestar servicios similares a los de correo, difuminando el mercado exclusivo de los servicios de correo para que lo aprovechen las empresas de mensajería expresa, con la correspondiente pérdida del valor que el mismo tiene para la nación, pudiendo generar también un detrimento en el contrato de concesión actual con el operador postal oficial actual el cual tuvo un carácter oneroso. De acuerdo con lo anterior y por los riesgos que se observan de las alternativas de velocidad propuestas, consideramos que se debe mantener el Statu Quo o aclarar su aplicación actual.
- 1.4. En materia del indicador de velocidad del correo no SPU, sus características son similares al correo SPU, en tanto tiempos de entrega y cobertura. No obstante, consideramos importante analizar la medición de los días no hábiles, pues para el caso del operador oficial no se labora el domingo.
- 1.5. En materia de confiabilidad del servicio de mensajería expresa, consideramos importante corregir los problemas de la formula actual al calcular envíos en trámite o devoluciones y de igual forma, aclarar en qué casos una falla en el servicio se puede considerar una violación a





la confidencialidad de la correspondencia, pues existe confusión entre ambas figuras, pues a veces se considera que una expoliación o pérdida del envío es una violación a la confidencialidad y son eventos que se presentan en una logística nacional donde existen varios cambios de custodia del objeto y distintas incidencias operativas.

- 1.6. En materia de confiabilidad del servicio de correo no SPU, la prueba de entrega y devolución del envío, se deben tener en cuenta aquellos servicios de correo que no tienen prueba de entrega, ni tampoco se acompaña de seguimiento y trazabilidad. Por lo que se deberá observar las características definidas por la UPU para cada servicio y en materia internacional los campos de información requeridos según los convenios de la UPU para el tránsito del correo, así como las reglas sobre la devolución de envíos. En este punto puede ser mejor dejar el statu quo.
- 1.7. En materia de intentos de entrega para el servicio de mensajería expresa, es importante anotar que el plazo del tiempo entre cada intento de entrega no puede ser muy alto por que se desnaturaliza que el servicio sea urgente.
- 1.8. En materia de servicios postales de pago, se debe generar una medición de cara a los operadores para que exista igualdad en el cumplimiento de los requisitos exigidos para la prestación del servicio en temas como la biometría, ya que de cara al cliente se puede percibir un tiempo de servicio menor en aquellos operadores que no cumplen con este requerimiento, situación que se puede percibir como una barrera de acceso.

De acuerdo con lo anterior la problemática no estaría bien definida en materia de servicios postales de pago, ya que no es que el régimen de calidad no responda a las condiciones actuales del servicio, sino que el servicio tal y como está definido no responde a las necesidades actuales de los usuarios y de los operadores postales. De esta forma el régimen de calidad también estaría fuera de contexto frente a los requisitos de los interesados, por lo que primero deberían conocerse y entenderse las necesidades de los clientes y así definir parámetros de calidad consistentes.

- 1.9. Cuando señala la posibilidad de establecer un indicador que permita identificar la cantidad de casos en los que se presenta fraude (debido a que la persona que reclama el giro no es la misma persona que aparece como destinatario del giro), es importante anotar que la identificación de un fraude se puede detectar con la queja del cliente vía PQR por la naturaleza de





operación de los giros postales y por lo tanto, se deben es unificar las definiciones para identificar que casos corresponden a fraude.

2. Sobre nuevos indicadores para los servicios postales de pago, se considera que se requiere un análisis de necesidades de los usuarios y de indicadores que definan condiciones similares en la prestación del servicio entre los distintos operadores postales de pago. Sobre los servicios de correo no SPU es necesario tener en cuentas sus características particulares que los hace diferente a los servicios expresos y responde a distintas necesidades de los clientes y en consecuencia a mercados distintos.
3. Dentro de las alternativas regulatorias se puede considerar que se defina una medición o caracterización de los eventos de violación a la confidencialidad de la correspondencia, como un elemento de las condiciones técnicas propias del servicio postal a evitar y eliminar de esta forma la confusión con la medición del indicador de confiabilidad.

Cordialmente

## SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.

Reviso: Maria Camila Rios Oliveros – Jefe Oficina Asesora Juridica  
Proyecto: Javier Felipe Aristizábal – Líder de Regulación

