

OBSERVACIONES REVISIÓN INTEGRAL DEL RÉGIMEN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS POSTALES - FASE II

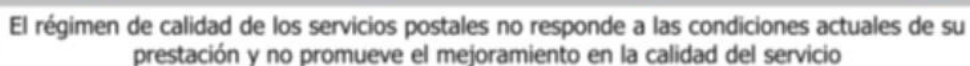
Vie 25/06/2021 11:44 PM

Señores CRC cordial saludo,

Permítanme muy respetuosamente mencionar que el documento referenciado en el asunto corresponde a cincuenta y cinco (55) hojas de suficiente ilustración del por qué el regulador busca beneficiar a los operadores de mensajería expresa, pero no a todos los operadores, no a los que acaban de adquirir un licencia para tratar de incursionar en el mercado urbano de las grandes e incluso medianas ciudades, no señores, el beneficio que se busca es únicamente para los grandes operadores, puntualmente para los que el mismo estudio menciona: SERVIENTREGA, ENVIA, INTERRAPIDISIMO y COORDINADORA los que tiene una operación multimillonaria a nivel nacional que nunca han cumplido los indicadores de calidad, a los cuales jamás la CRC a buscado sancionar por este motivo y por lo tanto decide doblegarse cual entidad derrotada ante sus intereses y requerimientos.

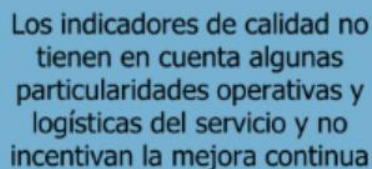
Resulta lamentable para la institucionalidad colombiana y para los usuarios de los servicios públicos de comunicaciones, que el regulador del mercado postal identifique en términos generales el problema, pero de manera contradictoria, en oposición a los intereses de los ciudadanos, esté buscando hacer completamente laxos los tiempos de entrega de los objetos postales impuesto por la red de los operadores de mensajería expresa, esto sin mencionar el interés vedado que esto pone en evidencia de garantizar la desaparición del operador postal oficial por solicitud de los operadores mencionados, quiero pensar que no por las mismas circunstancias de otras entidades públicas en las que se expresan intereses poco transparentes sino por desconocimiento de sus funcionarios, lo cual no entro a calificar qué sería más grave, ya que no es objeto de esta comunicación.

Señores CRC, efectivamente uno podría concluir que el siguiente puede ser el problema del sector postal:



El régimen de calidad de los servicios postales no responde a las condiciones actuales de su prestación y no promueve el mejoramiento en la calidad del servicio

Sin embargo, donde si estamos totalmente de acuerdo es en que una de las causas principales corresponde con que la CRC de manera incompetente no ha logrado establecer los criterios técnicos que permitan garantizar la prestación de un servicio urgente en los términos de la ley 1369 de 2009:



Los indicadores de calidad no tienen en cuenta algunas particularidades operativas y logísticas del servicio y no incentivan la mejora continua

Y como se vislumbra en la sustentación presentada en las páginas del documento en comento, no se pretende garantizar que los colombianos podamos contar con un servicio postal urgente dentro y fuera del territorio nacional.

El argumento esgrimido en el documento para proceder con el ajuste del indicador de velocidad corresponde con la atención a la queja de los operadores de mensajería expresa que requieren mayor tiempo de entrega para cumplir con la meta del indicador, como quien dice: como no

cumplen con los tiempos de entrega en horas, pues pongámoselos en días, para cumplan tranquilamente y no les exigimos estructuras logísticas ágiles que garanticen comunicaciones perentorias para los colombianos porque eso les puede significar inversiones que por sus “paupérrimos ingresos” no pueden realizar, y al mismo tiempo, ya entrados en gastos, logramos marginar a los pequeños operadores que no tienen la posibilidad de contar con estructuras logísticas nacionales para competirles a los grandes emporios logísticos, que miren a ver como realizan interconexiones entre sí, porque claramente los grandes no les va interesar brindar la interconexión, a no ser que nosotros (CRC) vía regulación hagamos nuestra labor.

Tan es así, señores CRC, que debo mencionar de manera textual el siguiente párrafo, porque resulta inverosímil, por no decir que risible:

“En relación con los envíos de ámbito nacional, el indicador de velocidad contempla que dichos envíos deben ser entregados durante las 48 horas siguientes a su admisión, siendo el mismo tiempo para todos los tramos. Sin embargo, no se consideran factores como la distancia entre el origen y el destino de los envíos, las potenciales dificultades inherentes a entregar los objetos postales en zonas apartadas del país o en lugares donde se requiere el uso de transporte multimodal (aéreo, terrestre, fluvial, etc.) o en lugares afectados por incidencias ocasionales de seguridad, tales como paros armados, robos de camiones y fleteos o por restricciones de movilidad en las vías, como por ejemplo, las restricciones que se dan por derrumbes que impiden el paso de los vehículos que efectúan el transporte de los objetos postales.”

Es decir, la misma CRC en sus determinaciones anteriores se equivocó totalmente y ahora si van a corregir el error de no haber contemplado los trayectos aéreos, terrestre y fluviales, no señores, los funcionarios de la CRC que emitieron la Resolución 3095 no se equivocaron, no fue que no contemplaran estos trayectos, todos los trayectos nacionales fueron contemplados, por esa razón fue que esa reglamentación no limitó matriz de cobertura, simplemente en acatamiento de la Ley 1369 establecieron que al ser una comunicación URGENTE los operadores podían prestar su servicio al destino nacional que quisieran, simplemente tenían que realizar la inversiones necesarias para llegar en 48 horas, inversiones que nunca realizaron, tiempos que nunca han cumplido los operadores de mensajería bajo la mirada absorta de la CRC.

Con base en lo anterior, realmente el regulador quiere garantizar las condiciones para el comercio electrónico en los lugares más alejados del país, pues entonces simplemente debe exigir a los operadores que no realicen desplazamientos terrestres, que realicen alianzas con las aerolíneas para garantizar capacidad de carga en todos los vuelos, que a los destinos alejados que requieren transporte fluvial utilicen transportes rápidos, que le comuniquen de antemano a los clientes que por condiciones meteorológicas en ciertas épocas el año no es posible prestar el servicio a esos destinos, que realmente presten un servicio urgente con calidad a todos los colombianos, ahora bien, esto necesita inversiones y vía tarifa será transferido a los colombianos, por supuesto que sí, quien requiera un servicio urgente debe pagar por ese servicio, el ciudadano que requiera una entrega en tiempos razonables un poco más laxos y una tarifa asequible puede utilizar el servicio de correo, para eso se concibió en los congresos de las Naciones Unidas el Servicio Postal Universal.

Dicho lo anterior, si efectivamente la CRC busca garantizar el desarrollo del comercio electrónico en el país, entonces, está lejos de lograrlo con el derrotero que marca en el documento publicado, pues precisamente definiciones tan necesarias para la prestación de un eficiente servicio de mensajería pasan inadvertidas por el regulador, porqué dónde está la definición del concepto URGENTE que se menciona en la Ley 1369, elemento necesario para la prestación del servicio que requieren las plataformas de comercio electrónico en un ámbito altamente competitivo, en una dinámica de consumo del siglo XXI, en el que el consumidor requiere la

entrega de su compra prácticamente de manera inmediata, en qué parte del documento está la definición y análisis de las características del nuevo mercado al que deben adaptarse los nuevos operadores para contribuir al desarrollo del comercio electrónico??

Permítanme responde el anterior interrogante señores CRC, no hay una sola alusión al término urgente porque lo que se pretende es desaparecer el correo, consolidar los grandes operadores privados y continuar contribuyendo, aún más, al deterioro de las condiciones laborales de trabajadores de las plataformas digitales de entrega a domicilio, y no estoy hablando de entregas de alimentos, estoy hablando de empresas que han comprendido que la dinámica del comercio electrónico ya incluso no se trata de ni siquiera de entregas urgentes, sino de entregas INMEDIATAS; nuevamente la mirada distraída y la equivocación de enfoque del regulador.

Dónde está en el documento de “Revisión Integral del Régimen de Calidad de los Servicios Postales - Fase II”, el análisis del mercado para poder determinar las características técnicas de la prestación de los servicios de entrega en horas que requiere los emprendimientos de muchos de los jóvenes innovadores colombianos de Marketplace ??

Dónde está en el documento la definición de las dimensiones de los pequeños paquetes hasta cinco (5) kilogramos que pueden ser distribuidos por los operadores de mensajería expresa?, o es que sin importar que un objeto postal mida uno dos metros de altura desde que pese menos de cinco (5) kilogramos puede ser admitido, procesado, transportado y entregado por un operador de mensajería expresa ??, siguiéndole el juego a los operadores que cada vez que pueden reportan estos envíos como carga porque en la regulación de MINTRANSPORTE la contribución es muy inferior a la que deben pagar bajo la licencia de mensajería.

Ahora bien, ni una sola alusión al tema del desconocimiento por parte de los operadores de la tarifa mínima del servicio de mensajería expresa masiva, siendo de conocimiento de la CRC que dentro de la tarifa de servicio minorista y de interconexión se encuentra los servicios de CONEXOS de IMPRESIÓN, ALISTAMIENTO, TELEMERCADEO, entre otros, que en los contratos aparecen como valores agregados de los operadores a sus clientes que al final del ejercicio resultan realmente prestando un servicio con una tarifa por distribución de objetos masivos no superior a los \$200 pesos, lo que se materializa en el detrimento de la calidad del servicio que aún se sigue prestando y que se continuará prestando por algunos años más, pero con el incumplimiento de la regulación en complicidad del regulador. Sin mencionar que en el documento se acepta que los operadores de mensajería expresa están distribuyendo objetos postales sin guía y sin seguimiento, características únicas del correo, es decir, están prestando un servicio para el que no están habilitados.

Para finalizar, es reprochable que el regulador aluda análisis de regulación internacional de los servicios de correo, ojo, de correo, como en el siguiente apartado:

“De otra parte, es importante recordar que, en la primera fase de la revisión del régimen de calidad postal (“Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales”), a partir del benchmarking internacional, se evidenció que es una práctica común medir los tiempos o plazos de entrega de los envíos postales en días hábiles, lo cual, según comentarios del sector, está alineado con la operación inherente al servicio de envíos físicos. Sin embargo, esta unidad de tiempo no se utiliza para la medición del indicador de velocidad vigente.”

Para soportar la decisión de adoptar la unidad de medida que se procederá a brindar a los operadores privados luego de la socialización de este documento, si se hubiera realizado un análisis juicioso, detallado y en profundidad de la regulación y de los mercados internacionales, tal vez se hubiera identificado que los países desarrollados cuentan con un operador de correo sólido que el regulador estimula para que garantice la comunicación de dentro y fuera de su

país, exigiendo que los operadores de mensajería presten un servicio cada día de mayor calidad, definiendo claramente franjas de mercados urgentes y no urgentes para comercio B2C y B2B.

Muchas gracias por su atención y agradezco su entidad reciba las observaciones aquí realizadas ya que el único interés es garantizar que los ciudadanos colombianos cuenten con un mejor servicio de mensajería expresa.

Cordialmente;

A solid black rectangular box used to redact the signature of the sender.

C.C. XX.XXX.XXX de Bogotá.