

Medellín, 13 de agosto de 2021

Tel. 57(4) 430 2020
domina@domina.com.co
www.domina.com.co

Señores
Comisión de Regulación de Comunicaciones
Bogotá D.C.

Asunto: Observaciones alternativas regulatorias

Reciban un cordial saludo,

Una vez analizado el documento de alternativas regulatorias publicado por ustedes el pasado 06 de agosto, a continuación, relacionamos la alternativa que consideramos, desde nuestra experiencia, es la que más se ajusta a la realidad del mercado y a las condiciones propias de la prestación del servicio postal en nuestro país; de igual manera resaltamos algunas observaciones en aquellos puntos en que lo consideramos necesario y por último damos respuesta a la consulta que realizan en el punto 5 de dicho documento.

1) Ilustración 2.

Alternativas velocidad del servicio	
Mensajería expresa (individual y masiva)	Establecer tiempos de entrega en días <u>hábiles</u> de acuerdo con una tipología de municipios diferente a la contemplada en la Resolución CRC 6128 de 2020 y definir las respectivas metas de calidad.
Correo (No USP)	Establecer tiempos de entrega en días corridos de acuerdo con las tipologías de municipio establecidas en la Resolución 6128 de 2020 y definir las respectivas metas de calidad.

Observaciones: El tiempo para la entrega de los objetos postales que se distribuyen bajo el servicio de mensajería expresa debe contabilizarse en días hábiles y no corridos, ya que el tener que recolectar información (datos) de quien recibe el envío en la dirección destino, obliga a que dicho proceso de distribución solo se pueda realizar en horarios en los que las personas puedan atender la visita del mensajero; dicho de otra manera, no es factible que se gestione un objeto postal a las 10:00 p.m., a lo cual también debemos agregar la importancia de velar y garantizar por la seguridad e integridad de nuestro personal en calle.

2) Ilustración 3.

Alternativas confiabilidad del servicio	
Mensajería expresa (individual y masivo):	Mantener la regulación vigente.
Correo (No SPU):	Establecer un indicador que incluya los envíos entregados y las devoluciones, que tenga en cuenta el estado real del envío y fijar las metas de calidad para dicho indicador.

Tel. 57(4) 430 2020
domina@domina.com.co
www.domina.com.co

Observaciones: Para medir la confiabilidad en el servicio de mensajería expresa ya existe un indicador acorde a la realidad del mercado y a sus necesidades; pero teniendo en cuenta, el servicio de baja calidad que presta el operador postal oficial, consideramos indispensable que se establezca una fórmula para medir y controlar la oportunidad, eficiencia y eficacia de su gestión.

3) Ilustración 4.

Alternativas de la guía de mensajería expresa	
Envíos individuales	Unificar en un solo documento los campos de la guía, del modelo único para la prueba de admisión y del modelo único para la prueba de entrega.
Envíos masivos	Mantener los campos mínimos de la guía, pero dar la posibilidad de que sea reemplazada por un adhesivo con un código (de barras, QR, etc.) que contenga la información requerida.

Observaciones: Consideramos que es acertado brindar la posibilidad de que se reemplace la guía por un adhesivo con un código, ya que esto permite agilizar la operación ajustándose a los requerimientos propios de los clientes, quienes exigen mayor flexibilidad y agilidad en la logística del servicio; siendo también importante aclarar, en este punto, que en el código de barras solo se encriptaría aquella información que no sea fundamental para procesos como la clasificación del objeto postal y su enrutamiento, como lo sería por ejemplo la dirección destino.

4) Ilustración 5.

Tel. 57(4) 430 2020
 domina@domina.com.co
 www.domina.com.co

Alternativas prueba de admisión y prueba de entrega			
Prueba de admisión	Mensajería expresa	Envíos individuales	Unificar en un solo documento los campos de la guía, del modelo único para la prueba de entrega de admisión y del modelo único para la prueba de entrega.
Prueba de entrega	Mensajería expresa	Envíos individuales	Unificar en un solo documento los campos de la guía, del modelo único para la prueba de admisión y del modelo único para la prueba de entrega.
		Envíos masivos	Statu Quo: Mantener la regulación vigente.
	Correo (No SPU)		Statu Quo: Mantener la regulación vigente.

Observaciones: Al igual que en la observación anterior, consideramos totalmente acertada la posibilidad de que se unifiquen estos 3 documentos en 1 solo.

5) Ilustración 6.

Alternativas devolución de los objetos postales	
Mensajería expresa (individual y masivo)	Permitir al operador llevar el objeto postal a una bodega mientras se hace su devolución y disminuir el tiempo de custodia entre el segundo intento de entrega y la respectiva devolución.
Correo (No SPU)	Statu Quo: Mantener la regulación vigente.

Observaciones: En este punto consideramos totalmente necesario insistir en que no debería existir un tiempo mínimo de custodia del objeto postal que no pudo ser entregado; ya que la obligación de conservación de las devoluciones en bodegas genera altos costos para los prestadores del servicio de mensajería expresa que, en muchas ocasiones, se ven obligados a incurrir en pagos de cánones de arrendamiento de locales o a subutilizar espacios en sus instalaciones que podrían tener una destinación más útil y beneficiosa.

6) Ilustración 7.

Alternativas de intentos de entrega - Mensajería expresa	
Mensajería expresa (individual y masiva)	Ampliar plazo para realizar el segundo intento de entrega sin confirmar los datos del destinatario.

Tel. 57(4) 430 2020
domina@domina.com.co
www.domina.com.co

Observaciones: Esta ampliación en el plazo para ejecutar el segundo intento de entrega la consideramos fundamental, ya que el tiempo establecido actualmente no corresponde al de los procesos internos que se deben agotar para que el objeto postal salga nuevamente a zona. En cuanto a la posibilidad de exigir la confirmación de los datos del destinatario previo a ese segundo intento, la consideramos totalmente desacertada ya que estarían obligando al operador de mensajería expresa a asumir costos adicionales a los que ya tiene, afectando así la obtención de utilidades rentables, a lo que se suma la disminución en el volumen de envíos de objetos postales. Lo anterior entonces implicaría agravar aún más la angustiada situación que enfrentan estos operadores del sector.

Por lo anterior, ratificamos entonces que la alternativa relacionada en el cuadro es la más positiva para quienes prestan el servicio de mensajería expresa en Colombia.

7) Ilustración 8.

Alternativas para el rastreo de los envíos - Mensajería expresa	
Mensajería expresa (individual y masiva)	Statu Quo: Mantener la regulación vigente

Observaciones: Consideramos suficientes los mecanismos y eventos actuales bajo los cuales los usuarios, bien sean remitentes o destinatarios, pueden rastrear los envíos, sin ser necesaria ninguna modificación.

8) Ilustración 9.

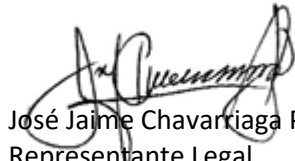
Alternativas para recolección a domicilio - Mensajería expresa	
Mensajería expresa (individual y masiva)	Ampliar los términos máximos establecidos en la normatividad vigente para la recolección a domicilio.

Observaciones: Los términos establecidos en la legislación actual en muchas ocasiones pueden llegar a no ser cumplibles teniendo en cuenta las distancias entre los centros de clasificación y el domicilio del usuario remitente, entonces este cambio implicaría una mejora en la calidad y oportunidad del servicio.

En cuanto a la consulta planteada en el punto 5, de manera general, consideramos importante resaltar nuevamente la necesidad de establecer un piso tarifario para el servicio de correo que en la actualidad presta 472, siendo entonces indispensable que se reglamente el ámbito de negociación del operador postal oficial, quien en muchas ocasiones ofrece servicios de mensajería expresa disfrazados como servicios de correo para evadir el cobro de la tarifa mínima establecida para el primer servicio mencionado y obtener una ventaja en la negociación.

Agradecemos su atención y esperamos que nuestras apreciaciones sean tenidas en cuenta por la Comisión de Regulación de Comunicaciones para que las decisiones que se tomen, o la alternativa que se seleccione, sea la que genere efectos positivos para todos los actores que participan en la prestación de este importante servicio público.

Atentamente,



José Jaime Chavarriga Pareja
Representante Legal