

COMENTARIOS EFECTIVO LTDA ALTERNATIVAS REGULATORIAS SERVICIOS POSTALES FASE II

Rodrigo Bustos Deaza <rodrigo.bustos@efecty.com.co>

Vie 13/08/2021 5:49 PM

Para: Revisión régimen de calidad postal <revregimencalidadpostal@crcom.gov.co>

CC: Edilma Vega Aguirre <edilma.vega@efecty.com.co>; Sara Gineth Chavez Monroy <sara.chavez@efecty.com.co>

Buenas tardes:

Conforme con la publicación para comentarios por parte de la Comisión de Regulación de Comunicaciones del documento denominado "Revisión integral del régimen de calidad de los servicios postales -Fase II", desde Efectivo Ltda., en relación con los servicios de Giros Postales de pago nos permitimos presentar los siguientes comentarios.

1. La Tabla 2 del numeral 3.2. determina las temáticas a ser revisadas respecto de los servicios de Giros Postales, las cuales se desarrollan a continuación de la mencionada tabla y respecto de la cual, una vez validados los criterios de evaluación y alternativas, se encuentra pertinente mantener presentar nuestro concepto sobre cada criterio planteado por cada caso así:

a. Velocidad y confiabilidad del servicio. Se plantea la posibilidad de eliminación en la medida que las normas regulatorias expedidas por el Mintic "(...) garantiza que éste se cumpla prácticamente en el 100% de los casos".

Sin embargo, justamente el carácter de obligación regulatoria que se deriva de las normas expedidas por el Mintic, es el que genera la necesidad de mantener una medida y validación de cumplimiento por los operadores del sostenimiento de tales obligaciones legales, cuya disminución justamente es del interés de industria, los entes regulatorios y el público determinar sus niveles de cumplimiento, por lo que, tratándose de este parámetro se considera necesario **mantener la regulación vigente**.

b. En relación con la ilustración 11 en lo relativo a la prueba de admisión y prueba de entrega para el servicio de giros postales nacionales se plantea la posibilidad de unificar el modelo de uno y otro documento.

Sobre la alternativa se encuentra que operativamente las previsiones existentes no generan mayor afectación al servicio y, de hecho cuando se revisa la norma, el contenido de uno y otro documento es muy parecido, pero ajustado de manera congruente al tipo de agente que utiliza el servicio (v.gr. remitente – destinatario), motivo por el cual no se estima necesario hacer un ajuste sobre tal norma.

Ahora bien, tratándose del régimen de calidad, sí se estima pertinente el establecimiento de un criterio de cumplimiento y, por tanto de medida, **que determine el cumplimiento por parte de los operadores postales de pago de los contenidos que establecen las normas para las pruebas de entrega y admisión**, de tal manera que se determine de manera efectiva la forma en que los Operadores Postales de Pago incorporan información real y ajustada a las normas que son aplicables en post de la protección del consumidor de los servicios, ello en el marco de las autorizaciones legales y regulatorias vigentes.

c. Sobre el numeral 3.2.3., tal como se plantea en la Ilustración 12. se determina la medición de los criterios de "Rastreo" para el servicio postal de pago, donde se estima pertinente que se evaluara la posibilidad de "Incluir mecanismos adicionales que permitan al usuario realizar el seguimiento del giro postal y los diferentes eventos en la trazabilidad de los envíos".

Lo anterior teniendo en cuenta que, la normativa vigente, puede generar rigideces que no se compadezcan de las alternativas tecnológicas que de tiempo en tiempo se pueden ir incorporando o excluyendo de la forma de prestar el servicio por el respectivo Operador Postal de Pago.

d. En términos de la integridad del giro, se estima pertinente el mantener la regulación vigente, ello teniendo en cuenta que, el indicador derivaría de actividades ilícitas cuya voluntad de ocurrencia por parte de agentes ilegales no puede ser evitada por el Operador pero que sí pueden ser mitigadas mediante la gestión de riesgos propias de la actividad en la prestación del servicio, particularmente mediante los mecanismos de identificación que establece para su funcionamiento o, en su caso, mediante la asunción de responsabilidad, donde el riesgo moral desde Efectivo Ltda. es 0% y se podría que mínimo desde el sector.

2. Por su parte, en lo que hace al listado de temáticas planteadas inicialmente en el documento, se evidencia que se excluyeron los criterios de salvaguarda de documentos físicos y de deber de información, debiendo resaltar la necesidad de evaluación de éste últimos criterio.

En efecto el **"Deber de información"** es piedra angular del régimen de protección al consumidor de los servicios postales de pago, mediante el cumplimiento de las obligaciones de publicación de información en Puntos de Atención al Público o cualquier otro canal utilizado para la prestación de los servicios, a través de las precisas instrucciones generadas por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio.

En ese marco, no es claro por qué esta temática fue eliminada del análisis y se solicita su inclusión, a efectos de que se incluya un medidor que determine la medida en que los Operadores Postales de Pago cumplen con la debida publicación de la información establecida en el régimen de la Resolución 5050 de 2016 (antes Resolución 3038), donde se tengan en cuenta, por una parte, el número de requisitos de información establecidos en las normas y, por otra, el cumplimiento en cada uno de los Puntos de Atención al Público u otros canales, deberes que tienen la condición efectiva de garantizar debida información y calidad a los usuarios.

En esos términos presentamos los comentarios respectivos.

Cordialmente,



Rodrigo Bustos Deaza
Facilitador Jurídico Sr. - Proceso Jurídico/CCM
✉ rodrigo.bustos@efecty.com.co 📞 (+57) 316 4016167
☎ (+571) 634 19 00 Ext. 1404 📍 Bogotá D.C., Colombia
www.efecty.com.co

AVISO LEGAL: Este correo electrónico contiene información confidencial de Efectivo Ltda. Si Usted no es el destinatario, le informamos que no podrá usar, retener, imprimir, copiar, distribuir o hacer público su contenido, de hacerlo podría tener consecuencias legales como las contenidas en la Ley 1273 del 5 de enero de 2009, ley estatutaria 1581 de 2012 y todas las que le apliquen. Si ha recibido este correo por error, por favor informe al remitente y luego bórralo. Si usted es el destinatario, le solicitamos mantener reserva sobre el contenido, los datos o información de contacto del remitente y en general sobre la información de este documento y/o archivos adjuntos, a no ser que exista una autorización explícita.