



Correo y mucho más

Bogotá D.C., 8 de noviembre de 2021

Señores

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES – CRC

revregimencalidadpostal@crcom.gov.co

La ciudad

Ref.: Comentarios al proyecto de Resolución “Por la cual se modifican los parámetros, indicadores y metas de calidad para los servicios postales que no hacen parte del Servicio Postal Universal, establecidas en el Capítulo 4 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones”.

Respetuoso Saludo:

En atención a la propuesta regulatoria sobre la modificación de los parámetros, indicadores y metas de calidad para los servicios postales que no hacen parte del Servicio Postal Universal, Servicios Postales Nacionales S.A. se permite realizar los siguientes comentarios:

1. Velocidad y tiempos de entrega:

La Ley 1369 de 2009 describe el servicio de mensajería expresa como un “Servicio postal **urgente** que exige la aplicación y adopción de características especiales para la recepción, recolección, aplicación y adopción de características especiales para la recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega de objetos postales hasta 5 kilogramos”. Por otro lado, la Real Academia de la Lengua define “**urgencia**” como la “Necesidad o falta apremiante de lo que es menester para algún negocio”, “Caso urgente” o la “Inmediata obligación de cumplir una ley o un precepto”, por tal motivo, consideramos que, con la ampliación de los tiempos de entrega, se pierde la ventaja competitiva de la Entidad y se desnaturaliza este servicio al acercar estos tiempos a los del servicio de correo, disminuyendo de esta manera un segmento importante del mercado que se tenía a partir de las 48 horas con el servicio de correo, lo cual afecta el contrato de concesión actual.

2. Confiabilidad:

Solicitamos se incluya una aclaración dentro de la regulación donde se diferencie la falla del servicio con la violación a la confidencialidad de la correspondencia donde se diferencien ambos conceptos como fenómenos jurídicos diferentes.

Consideramos que los indicadores de porcentaje de cumplimiento son muy altos lo que puede prestarse para sanciones por incumplimiento.

3. Regulación de listas de correo:

Se solicita que, para aquellos envíos de correo no SPU, se regule lo correspondiente a los tiempos de entrega de aquellos envíos que se entregan mediante lista de correo.

4. Modelo único de prueba de entrega para el servicio de giros nacionales:

En la actualidad no es una obligación normativa del sector postal de pago. Se debe tener clara la fecha de inicio de esta obligación para realizar los desarrollos en la plataforma transaccional permitiendo que el usuario consulte esta información en línea.

www.4-72.com.co

Tel.: (57-1) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá ✉ Código postal:110911

4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital
es de todos

MinTIC



Correo y mucho más

En lo relacionado con la disponibilidad del giro a favor del destinatario en la página web, esto no corresponde a la realidad de la operación de los giros postales. Aunque los operadores postales de pago hemos incluido funcionalidades adicionales, en caso de ser obligatorio, debe ser regulada la forma de implementación.

En lo tocante a la implementación de los mecanismos necesarios para que, en un plazo no superior a un (1) día hábil después de la entrega, la copia de dicho documento pueda ser consultada a través de su página web o suministrada tanto al usuario remitente como al usuario destinatario por medios electrónicos, esta resolución NO contempla el tiempo para implementar este desarrollo en las páginas web.

Por último, en lo relacionado con el fraude y el establecimiento de un indicador que permita identificar la cantidad de estos casos, la identificación de un fraude se puede detectar con la queja del cliente, por la naturaleza de operación de los giros postales. Se deben unificar las definiciones para su identificación.

5. Prueba de admisión para el servicio de giros nacionales:

Frente a este punto, es importante resaltar que la prueba de admisión se debe hacer con menos papel, se deben buscar mecanismos para que esta prueba sea digital y, en el momento que esto se defina, es importante establecer los tiempos y el mecanismo para que todos los operadores puedan trabajar sobre esta directriz.

Es importante estandarizar los campos y los tiempos. Un indicador que permita confrontar el cumplimiento de todos los operadores respecto a los requisitos permitiría que se incrementara el principio de competitividad del sector, indicadores que sean transversales y que estandarice los estados y los tiempos.

En relación con el párrafo del Artículo 5.4.4.2., es importante señalar que, para realizar un giro, el remitente debe conocer los datos básicos señalados en el Artículo, de lo contrario, este párrafo estaría abriendo las puertas para que no se entreguen todos los datos del beneficiario lo cual podría prestarse para la comisión de fraude.

6. Sobre los giros postales nacionales:

Si bien esta norma busca la estandarización para el cumplimiento de los requisitos, esto podría impactar en la mejora de la competitividad ya que NO todos los operadores cumplen con los requisitos.

7. Tratamiento de los objetos no distribuibles:

En lo relacionado con la devolución al usuario remitente dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la configuración del objeto postal como no distribuible, se debe establecer una tarifa para realizar dicha devolución.

8. Avería del objeto postal:

En lo relacionado con el procedimiento a seguir en caso de avería de los objetos postales, consideramos que NO debe existir una negociación toda vez que la Ley ya permite adelantar la indemnización y la expresión “*negociar libremente*” puede generar problemas ya que, como quedó en la Resolución, sería adicional a la indemnización.

Cordialmente,

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.

Proyectó: Daniel Tobón Aparicio – Líder Nivel 5 / Rol OAJ
Revisó: Javier Felipe Aristizábal – Líder de Regulación
Revisó: María Camila Ríos Oliveros – Jefe Oficina Asesora Jurídica

www.4-72.com.co

Tel.: (57-1) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá ✉ Código postal:110911

4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital
es de todos

MinTIC