

Señores  
**COMISIÓN DE COMUNICACIONES DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES E.S.D.**

**Ref.:** Comentarios al proyecto de Resolución mediante 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”.

Cordial saludo,

Nos complace hacer parte del desarrollo de la función regulatoria de la **COMISIÓN DE COMUNICACIONES DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**, motivo por el cual, nos permitimos presentar los comentarios de **RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A.** al proyecto de Resolución mediante la cual se modifica la Resolución 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones.

Nuestros comentarios a continuación:

#### ARTÍCULO 5.4.5.1.4. OBJETOS NO DISTRIBUIBLES.

**ARTÍCULO 5.4.4.5. ENTREGA DE LOS GIROS POSTALES NACIONALES.** Los operadores de giros postales nacionales podrán ofrecer a sus usuarios efectuar la entrega del giro en su domicilio.

*Texto:* “En cuanto a la prestación de los servicios postales de pago que presten el servicio de giros nacionales se considera que un giro es no distribuible cuando:

- a. **El giro no sea retirado por el usuario destinatario dentro de los plazos establecidos en el ARTÍCULO 5.4.4.5 del CAPÍTULO 4 del TÍTULO V de la presente resolución**. – Pág. 9

*“Solamente en aquellos casos en que el operador realice la entrega del giro postal en sus oficinas de atención y éste no sea reclamado por el usuario destinatario dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha a partir del cual está disponible, deberá contactar al usuario destinatario registrado en la prueba de admisión con el fin de comunicarle que puede proceder con su el retiro del mismo”*

– Pág. 26

Consideramos que el destinatario podría ser contactado por parte del operador postal de pago, durante el tiempo que el giro se encuentre disponible para pago, no limitarlo a hacerlo después de 3 días. Esto por las cargas operativas que la actividad conlleva.

#### ARTÍCULO 5.4.4.2. PRUEBA DE ADMISIÓN PARA EL SERVICIO DE GIROS NACIONALES.

*Texto:* “**PARÁGRAFO.** Si el usuario remitente del giro postal desconoce algún dato del usuario destinatario deberá dejar constancia de ello y en ese caso no será necesario diligenciar el campo de la prueba de admisión a que haya lugar”. –Pág. 25

Solicitamos amablemente nos aclaren a que se hace referencia con la expresión “dejar constancia”. En consecuencia, solicitamos que de la redacción del texto se entienda que el usuario remitente del giro postal deba contar con la información básica del usuario destinatario del giro para poder efectuar la transacción.

#### ARTÍCULO 5.4.4.3. MODELO ÚNICO DE PRUEBA DE ENTREGA PARA EL SERVICIO DE GIROS NACIONALES.

Texto: “8. *Motivos de devolución del giro postal*”. –Pág. 26

Teniendo en cuenta que el objeto de la prestación del servicio de nuestro sector corresponde a el envío y pago de giros postales de pago consideramos que no aplica tener que incluir en la tirilla de pago los motivos de devolución del giro postal, mismos que están disponibles en la página web del operador y la normatividad expuesta en el punto de atención.

#### ARTÍCULO 5.4.4.4. MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN PARA EL SERVICIO DE GIROS POSTALES NACIONALES.

Texto: “5.4.4.4.4. *No reclamado. Esta situación se da cuando, una vez surtido el trámite previsto en el ARTÍCULO 5.4.4.5 del CAPÍTULO 4 del TÍTULO V de la presente resolución y transcurridos los términos allí establecidos, el giro postal no es reclamado por el usuario destinatario en las oficinas del operador postal de pago.*” - Pág. 26

De acuerdo a lo que se encuentra dispuesto en los numerales 5.4.4.4.1 y 5.4.4.4.3, consideramos que en los mismos ya se encuentra contenido lo dispuesto en el numeral 5.4.4.4.4, por ende solicitamos amablemente su eliminación o unificación en uno de los 3 numerales.

#### ARTÍCULO 5.4.4.5. ENTREGA DE LOS GIROS POSTALES NACIONALES.

Texto: “*Acorde con lo anterior, se le deberá informar al usuario destinatario, el nombre del usuario remitente, la dirección de la oficina en la cual se le hará la entrega del giro y la fecha límite de la disponibilidad del mismo.*” Pág. 27

- Solicitamos se retire del texto la indicación de informar el nombre del remitente al destinatario cuando sea contactado, para reducir riesgos del negocio y de tratamiento de datos.
- Se solicita se elimine el “deberá” toda vez que los datos de los clientes pueden variar en su contactabilidad de acuerdo a la información suministrada por los mismos.
- De acuerdo con la RESOLUCIÓN 5050 de 2016. ARTÍCULO 5.4.4.2, 5.4.4.3 y RESOLUCIÓN 2564 DE 2016. ARTÍCULO 6, el operador cuenta con la cobertura a nivel nacional para que el giro pueda ser pagado en cualquier lugar previo el cumplimiento de los requisitos establecidos, con lo cual el usuario puede acceder al mismo independiente del lugar informado por el remitente.

#### ARTÍCULO 5.4.4.6. RASTREO EN LOS SERVICIOS DE GIROS NACIONALES

Texto: “*Para efectos de lo anterior, deberán implementar las debidas medidas de seguridad y confidencialidad para el acceso a dicha información por parte de los usuarios remitente y destinatario del giro postal*” – Pág. 27

Si bien es cierto que, quien suscribe el contrato de prestación de servicios con el operador postal es el usuario remitente del giro postal, consideramos que, quien tiene la facultad de realizar el rastreo y seguimiento del mismo es el usuario remitente del mismo pues es el realmente interesado en conocer el estado en el cual se encuentra el giro, es por ello que solicitamos amablemente eliminar de la redacción al usuario destinatario del mismo.

Esperamos que nuestras observaciones y sugerencias sean de recibo por parte de la entidad.

Exaltamos las iniciativas normativas de la **COMISIÓN DE COMUNICACIONES DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**, siendo importante para el sector la iniciativa en la actualización de la normatividad del sector postal ya que los operadores postales seguimos velando por la conservación de la funcionalidad de este Servicio Público esencial que beneficia a más de 1,100 municipios en Colombia, en especial a población vulnerable que encuentra en los Servicios postales un aliado para el crecimiento y fortalecimiento de su economía y el de su núcleo familiar.

Agradecemos el hacernos parte de esta labor de construcción normativa, con la intención de que sean ustedes promotores del sector y de los aportes que hemos generado a los colombianos y al Estado colombiano, quienes hemos podido ser parte de la construcción de un nuevo país.

Cordialmente,



**EDGAR ALBERTO PAEZ ÁNGEL**  
**Representante Legal**  
**Red Empresarial de Servicios S.A.**

Elaboró:	NGE – Coordinación de Procesos y Cumplimiento Normativo
Revisó:	MPCR – Dirección Jurídica
Aprobó:	JRH – Gerente General 