

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RAD: 21-322192- 0-0
DEP: 10 OFICINA ASESORA JURÍDICA
TRA: 334 REMISIINFORMA
ACT: 425 REMISIONIFORMACI

FECHA: 2021-08-13 08:56:40
EVE: SIN EVENTO
FOLIOS: 4

Bogotá D.C.

Señores,
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
revregimentalidadpostal@crcom.gov.co

Referencia: Comentarios al documento *“Alternativas regulatorias identificadas en el marco del proyecto regulatorio “Revisión integral del régimen de calidad de los servicios postales - Fase II”.*

Respetados Señores:

La Superintendencia de Industria y Comercio realiza un seguimiento permanente a los proyectos normativos y demás asuntos que pueden tener incidencia en el ejercicio de las funciones asignadas a esta autoridad. En ese orden de ideas, después de haber adelantado la revisión del documento que se menciona en la referencia, nos permitimos responder a la consulta mediante la cual se socializan las alternativas regulatorias planteadas para la eventual modificación del régimen de calidad de los servicios postales, desagregadas por servicio, que serán evaluadas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC, de conformidad con la metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN).

1. ¿Considera que las alternativas regulatorias planteadas para lograr los objetivos relacionados con la revisión del régimen de calidad de los servicios postales son adecuadas? Explique su respuesta.

1.1. En lo atinente a las alternativas de *“velocidad del servicio”*, se plantean varias opciones dentro de las cuales se resalta la de mantener la regulación vigente y la de aclarar cómo se debe considerar y establecer la unidad de tiempo en cuanto a la entrega de los objetos postales.

Analizadas dichas alternativas, consideramos que todas resultan igualmente adecuadas, teniendo en cuenta que, si bien los indicadores se pueden mantener como herramienta de medición, es necesario que los mismos sean actualizados y aclarados. Esto, con el fin de que reflejen las variables que aplican para ese tipo de prestación de servicios y así logren ajustarse a las



condiciones actuales del mercado. De la misma manera, deben permitir identificar de manera precisa las causas de los incumplimientos en los parámetros y metas de calidad, e incluso medir de manera real la experiencia del usuario final, facilitando identificar las acciones de mejora continua en la prestación de los servicios de mensajería expresa y correo.

- 1.2. En cuanto a la “*confiabilidad del servicio*”, se plantean en el documento tres (3) alternativas, las cuales consisten en: (i) mantener el *statu quo*; (ii) modificar las metas de calidad establecidas para mensajería expresa, y; (iii) establecer un indicador distinto en el que se incluyan los envíos entregados y las devoluciones.

En relación con esta última alternativa, consideramos que atiende los objetivos propuestos en el documento, en tanto que si bien, en la actualidad está establecido un indicador de confiabilidad, el mismo no permite determinar con claridad y suficiencia el porcentaje de objetos postales que han sido enviados y entregados al destinatario, al mismo tiempo, que omite incluir información en relación con las devoluciones, lo cual se torna en un aspecto importante para tener en cuenta dentro de la efectiva prestación del servicio que ha sido adquirido por un usuario.

- 1.3. Frente a las “*alternativas de la Guía y de la prueba de admisión y prueba de entrega*”, se proponen diferentes alternativas clasificadas en envíos individuales y en envíos masivos. Estas son distintas, teniendo en cuenta la diferencia de regulación entre los envíos individuales y los envíos masivos.

Consideramos que las alternativas son adecuadas teniendo en cuenta que tienen como pretensión, en materia de envíos individuales, unificar en un solo documento los campos de la guía, el modelo único para la prueba de admisión y el modelo único para la prueba de entrega, haciendo más fácil la comprensión de la guía para los usuarios.

- 1.4. En materia de envíos masivos, se pretende reemplazar la guía por un código de barras o QR que contenga toda la información requerida en la guía, lo que genera una actualización de la guía con sujeción a los avances tecnológicos actuales, lo cual demuestra el incentivo del uso de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en la interacción entre operadores y usuarios, pues permite cumplir con el objetivo de proveer información suficiente y de fácil acceso a los usuarios de servicios de comunicaciones .

Lo importante frente a la implementación de estas alternativas es que el operador, quien es el encargado de diligenciar dichos documentos, garantice



que la información allí contenida en efecto corresponde al servicio contratado por el usuario, de modo que para el consumidor sea claro cuál es el servicio que está adquiriendo y cuáles son las condiciones que aplican al mismo.

- 1.5. En relación con los “*intentos de entrega*”, consideramos que la propuesta tendiente a ampliar el plazo para realizar el segundo intento de entrega previa comunicación con el destinatario para acordar entrega, resulta más beneficioso de cara a la protección de los derechos de los usuarios al ser más garantista para estos que exista una ampliación del plazo previa comunicación de acuerdo en la entrega.
 - 1.6. Asimismo, en relación con las “*alternativas para el rastreo de los envíos - Mensajería expresa*”, encontramos que incluir mecanismos adicionales para que el usuario pueda hacer seguimiento al envío y eventos adicionales en la trazabilidad del mismo, le brinda mayor información al usuario sobre el objeto postal desde su imposición hasta la entrega al destinatario o devolución al remitente cuando no es posible realizar la entrega efectiva.
 - 1.7. Finalmente, respecto de las “*alternativas para recolección a domicilio - Mensajería expresa*”, encontramos la posibilidad de eliminar los términos máximos establecidos en la normatividad vigente para la recolección a domicilio, puede ser más garantistas para los usuarios.
- 2. ¿Adicionaría otra alternativa frente a cada una de las temáticas indicadas en el documento? En caso afirmativo, por favor indicarla, explicarla y relacionarla con la respectiva temática.**

Consideramos pertinente analizar la posibilidad de incluir mecanismos adicionales que le permitan al operador postal de pago, validar y confirmar la identidad del usuario al momento de recibir o de entregar un giro, expedir la prueba de admisión o de entrega que soporte la realización de la correspondiente operación, tales como: código de confirmación enviado por mensaje de texto al número móvil informado para el usuario destinatario, o código de confirmación enviado al correo electrónico suministrado para el usuario destinatario.

Lo anterior, con la finalidad de que los operadores de servicios postales refuercen la plataforma de tecnología informática con protocolos o mecanismos distintos al factor biométrico que les permita conocer y autenticar la identidad de los usuarios destinatarios de los giros, y pueda reducirse las inconformidades de los usuarios relacionadas con la suplantación de identidad de las personas destinatarias de los giros.





Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

3. ¿Adicionaría alternativas frente a temáticas asociadas a la calidad de los servicios postales no incluidas en el (...) documento? En caso afirmativo, por favor indicarlas, explicarlas y relacionarlas con la respectiva temática.

La Superintendencia de Industria y Comercio no considera pertinente sugerir otras alternativas adicionales a las incluidas en el documento objeto de comentarios.

Con lo anterior esperamos contribuir al enriquecimiento de tan importante iniciativa, quedando a su disposición para resolver cualquier inquietud que se presente.

Cordialmente,



ANDRÉS BARRETO GONZÁLEZ
Superintendente de Industria y Comercio

Elaboró: Johan García/ Juan Lozano/ Héctor Barragán/ Fernando Pastran
Revisó: Rocío Soacha
Aprobó: Rocío Soacha

