



Bogotá D.C., 9 de noviembre de 2020

Señores

Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC

[revisionspu@crcom.gov.co](mailto:revisionspu@crcom.gov.co)

La ciudad

**Referencia:** Comentarios proyecto de Resolución “*Por la cual se fijan los aspectos técnicos, los indicadores y las metas de los criterios de calidad y las tarifas para la prestación de los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal*”

Respetado Doctor(a)

Reciban un cordial saludo de **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.**, Operador Postal Oficial de Colombia, concesionario del servicio de correo, empresa vinculada al Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MINTIC y garante del servicios postal universal – SPU, agradecemos de antemano la publicación del proyecto de Resolución “*Por la cual se fijan los aspectos técnicos, los indicadores y las metas de los criterios de calidad y las tarifas para la prestación de los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal*”, la cual en cumplimiento del procedimiento establecido en el artículo 2.2.13.3.2 del Decreto 1078 de 2015, se publica para comentarios de los agentes interesados y por lo tanto manifestamos los siguientes generado por un grupo interdisciplinario:

## A. ANÁLISIS AL DOCUMENTO SOPORTE

### 1. Normatividad en materia de servicios:

De acuerdo con el documento soporte, se indica que la normatividad definió de forma taxativa los servicios correspondientes al SPU de la siguiente forma. “*Así, de forma taxativa, se definieron como servicios pertenecientes al SPU: (i) la correspondencia prioritaria y no prioritaria; (ii) la encomienda; (iii) el correo telegráfico; (iv) el correo certificado, con excepción del que se preste sobre objetos postales masivos<sup>23</sup> a personas jurídicas públicas o privadas y a impositores del área de reserva o la franquicia; y (v) los envíos con valor declarado. Los dos últimos servicios, según el mismo Decreto, son considerados servicios accesorios a los servicios de correspondencia y encomienda.*”

No obstante, más adelante el estudio, cuando hace referencia a los envíos correspondencia prioritaria y no prioritaria aclara que estos no





incluyen seguimiento y trazabilidad, pero cuando en el párrafo siguiente hace referencia al servicio de correo certificado, señala la necesidad de efectuar precisiones conforme a las múltiples interpretaciones del servicio, indicando inicialmente que el artículo 26 de la Ley 1369 de 2009 indica que la certificación es una característica que pueden tener los envíos en general, por lo que analizado el artículo, este indica que uno de los derechos de los usuarios destinatarios es a solicitar y obtener información del envío de correspondencia cuando corresponda a un envío certificado, es decir, para el caso de los envíos de correspondencia con características prioritarios y no prioritarias el usuario no tiene derecho a obtener información, pues la norma entiende que este tipo de servicios no tienen seguimiento y trazabilidad y por lo tanto el OPO no tiene información operativa en línea para ofrecer al usuario, distinto a un correo certificado, que adicional a la certificación la cual se obtiene de una prueba de entrega, puesto que una de sus características es que cuenta con seguimiento y trazabilidad en el sistema y adicionalmente tiene dos intentos de entrega, con lo que el servicio no se asimila con la correspondencia prioritaria y no prioritaria y la simple certificación no es posible realizarla en este tipos de envíos:

**“ARTÍCULO 26. DERECHOS DE LOS USUARIOS DESTINATARIOS.** *Los usuarios destinatarios tendrán los derechos que como consumidores tienen establecidas las leyes vigentes y en particular los siguientes:*

- 1. A recibir los objetos postales enviados por el remitente, con cumplimiento de todas las condiciones del servicio divulgadas por el Operador Postal.*
- 2. A solicitar y obtener información sobre los envíos de correspondencia y objetos postales que hayan sido registrados a su nombre, **cuando se trate de servicios ofrecidos y pagados por el usuario con la característica de envío certificado.***
- 3. Los contemplados en los acuerdos y convenios internacionales vigentes ratificados por Colombia.”*

De igual forma, el párrafo que indica que la certificación es accesoria a los envíos de correspondencia prioritaria y no prioritaria<sup>1</sup>, señala que el Decreto

---

<sup>1</sup> Documento soporte REVISIÓN DE CRITERIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL - SPU. Página 16 señala: “Por su parte, en lo que se refiere a la prestación de los servicios de correo certificado, correo telegráfico y envíos con valor declarado, resulta relevante hacer algunas precisiones, dadas las múltiples interpretaciones que se pueden dar sobre sus características y forma de prestación. Sobre el correo certificado, la Ley referencia la certificación como una característica que pueden tener los envíos en general, mientras que el Decreto 223 de 2014 lo incluye como un servicio que hace parte del SPU y lo define como un servicio accesorio que se puede prestar tanto sobre los envíos de correspondencia como sobre las encomiendas, y a la vez, el Convenio de la UPU asocia el servicio de certificación a los envíos de correspondencia; teniendo en cuenta lo anterior, la CRC considerará el servicio de correo certificado como un servicio accesorio aplicable tanto a los envíos de correspondencia como a las encomiendas, es decir, que se materializa a través de los servicios de





223 de 2014 lo define como un servicio accesorio a los envíos de correspondencia y encomienda, en este sentido en Colombia y en el mundo existe un servicio de correspondencia llamado correo certificado, sin embargo, interpreta la comisión en nuestra opinión de forma errada, que es accesorio a la correspondencia prioritaria y no prioritaria, confundiendo el género con la especie o tipología de servicio, sin tener en cuenta que el art. 3° de la Ley 1369 de 2009 estableció sobre estos servicios, sin que estemos ante una definición taxativa sino enunciativa, que en los envíos de correspondencia están los envíos prioritarios y no prioritarios de correo, los cuales se prestan sin guía y sin seguimiento, como se observa:

**“2.1.1 Envíos de Correspondencia.** Es el servicio por el cual el Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo recibe, clasifica, transporta y entrega objetos postales.

**2.1.1.1 Envíos prioritarios y no prioritarios de correo de hasta dos (2) kilogramos.**

**2.1.1.1.1 Envíos prioritarios de correo.** Envíos hasta 2 kg de peso transportados por la vía más rápida, sin guía y sin seguimiento.

**2.1.1.1.2 Envíos no prioritarios de correo.** Envíos en los cuales el remitente ha elegido una tarifa menos elevada, lo que implica un plazo de distribución más largo, sin guía y sin seguimiento.

(...)

**2.1.4 Otros Servicios de Correo.** Todos aquellos servicios que sean clasificados como tales por la Unión Postal Universal.”

De igual forma, de acuerdo con la Unión Postal Universal - UPU, los servicios se clasifican en básicos, suplementarios obligatorios, suplementarios facultativos y servicios facultativos. El servicio de correo certificado, la UPU indica que es un servicio **suplementario obligatorio** y el servicio de envíos con valor declarado está definido como un servicio **suplementario facultativo**, los cuales están definidos en art. 18 de las actas bajo el título de “servicios suplementarios”,

El servicio de correo certificado naturalmente corresponde a un servicio de correspondencia y puede darse sobre un servicio de correspondencia prioritaria o de correspondencia certificada, pero para el caso colombiano al ser la correspondencia prioritaria un servicio exclusivamente sin guía y seguimiento, solo queda el servicio de correspondencia certificada como un servicio independiente, conocido como correo certificado, pues su peso como lo señala la ley es hasta los 2 kg, comporta una garantía fija contra riesgos operativos y facilita al remitente a petición de una prueba de entrega, como lo indica el Decreto 223 d 2014, que lo

---

*correspondencia prioritaria certificada, correspondencia no prioritaria certificada y encomienda certificada.”*





diferencia de la correspondencia prioritaria y no prioritaria, donde reitera el decreto que son sin guía ni seguimiento.

Actualmente la normatividad y la clasificación de servicios en Colombia no incluye todas las posibles clasificaciones de los servicios de la UPU, sino aquellos que se incluyen en la canasta básica que son de obligatorio cumplimiento, a pesar que la canasta actual no incluye todos los servicios básicos e incluye otros, (como el correo certificado unitario, los envíos con valor declarado y el correo telegráfico) y se tienen aquellos servicios que representan más relevancia para el país, como por ejemplo el servicio EMS que es un servicio facultativo que actualmente ofrece el OPO y no tiene la naturaleza de SPU.

De acuerdo con lo anterior, las actas de la UPU clasifican los servicios suplementarios en obligatorios, facultativos y una combinación de ambas, que en la práctica cada uno representa un servicio individual con su propia documentación, es decir, son especies de servicios que pertenecen al género de los envíos de correspondencia o encomienda, como se observa:

### **“Artículo 18**

#### **Servicios suplementarios**

1. Los Países miembros garantizarán la prestación de los servicios suplementarios obligatorios siguientes:

1.1 servicio de certificación para los envíos de correspondencia-avión y prioritarios de salida;

1.2 servicio de certificación para todos los envíos de correspondencia certificados de llegada.

2. Los Países miembros o sus operadores designados podrán prestar los servicios suplementarios facultativos siguientes, en el marco de las relaciones entre los operadores designados que hayan convenido suministrar esos servicios:

2.1 servicio de envíos con valor declarado para los envíos de correspondencia y las encomiendas;

2.2 servicio de envíos contra reembolso para los envíos de correspondencia y las encomiendas;

2.3 servicio de distribución con seguimiento para los envíos de correspondencia;

2.4 servicio de entrega en propia mano para los envíos de correspondencia certificados, con entrega registrada o con valor declarado;

2.5 servicio de distribución de envíos libres de tasas y derechos para los envíos de correspondencia y las encomiendas;

2.6 servicio de encomiendas frágiles y de encomiendas embarazosas;

2.7 servicio de consolidación «Consignment» para los envíos agrupados de un solo expedidor destinados al extranjero;

2.8 servicio de devolución de mercaderías, que es la devolución de mercaderías por el destinatario al expedidor de origen por autorización de este.





3. Los tres servicios suplementarios indicados a continuación incluyen a la vez aspectos obligatorios y aspectos facultativos:

3.1 servicio de correspondencia comercial-respuesta internacional (CCRI), que es un servicio esencialmente facultativo, aunque todos los Países miembros o sus operadores designados están obligados a prestar el servicio de devolución de los envíos CCRI;

3.2 servicio de cupones respuesta internacionales; estos cupones podrán canjearse en todos los Países miembros, pero su venta es facultativa.

3.3 aviso de recibo para los envíos de correspondencia certificados, las encomiendas y los envíos con valor declarado. Todos los Países miembros o sus operadores designados deberán aceptar los avisos de recibo para los envíos de llegada. La prestación de un servicio de aviso de recibo para los envíos de salida, en cambio, será facultativa.

4. Estos servicios y las tasas correspondientes se describen en el Reglamento.

5. Si los elementos de servicio indicados a continuación están sujetos al pago de tasas especiales en el régimen interno, los operadores designados estarán autorizados a cobrar las mismas tasas para los envíos internacionales, de acuerdo con las condiciones establecidas en el Reglamento:

5.1 distribución de pequeños paquetes de más de 500 gramos;

5.2 depósito de envíos de correspondencia a última hora;

5.3 depósito de envíos fuera de las horas normales de apertura de las ventanillas;

5.4 recogida en el domicilio del expedidor;

5.5 recogida de un envío de correspondencia fuera de las horas normales de apertura de las ventanillas;

5.6 Lista de Correos;

5.7 almacenaje de los envíos de correspondencia que excedan de 500 gramos (con excepción de los envíos para ciegos) y de las encomiendas postales;

5.8 entrega de encomiendas en respuesta a un aviso de llegada;

5.9 cobertura del riesgo de fuerza mayor;

5.10 entrega de envíos de correspondencia fuera de las horas normales de apertura de ventanilla.

De acuerdo con lo anterior, consideramos que los servicios de correspondencia prioritaria y no prioritaria no se les puede incluir una certificación accesoria por la naturaleza y operación de ambos servicios y en consecuencia tampoco permiten declarar su valor, por lo que se deberá definir una tarifa para el servicio de correo certificado o correspondencia certificada unitaria en los términos del Decreto 223 de 2014, el cual también se diferencia del servicio prioritario y no prioritario en los intentos y forma de entrega, estos son bajo puerta y tiene un solo intento de entrega, a diferencia del correo certificado que se entrega a persona mayor de edad en el domicilio y tiene dos intentos de entrega .





	CORREO CERTIFICADO	CORRESPONDENCIA PRIORITARIA	CORRESPONDENCIA NO PRIORITARIA NORMAL
Certificación	La certificación se autogestiona por el cliente, consultando la página www.4-72.com.co e ingresando el número de guía en el campo de seguimiento de envíos	No	No
Trazabilidad	SI	No	No
Forma de entrega	Bajo firma de persona mayor de edad, en poblaciones apartadas se entrega en nuestros centros operativos, en zonas veredales y en zonas de difícil acceso a través de lista de correos de 4-72	Bajo puerta o entrega en buzón	Bajo puerta o entrega en buzón
Intentos de entrega	2	1	1
Aplica indemnización	SI	No	No

Tabla comparativa de características

2. Cuando indica el estudio que el servicio de envíos con valor declarado es un servicio accesorio a los envíos de correspondencia y encomienda, y que por lo tanto la CRC señala: *“De lo anterior se colige que los envíos de correspondencia prioritaria y no prioritaria y las encomiendas se prestan con o sin valor declarado.”* Evidencia que se confunde el género de envíos de correspondencia con las especies, que pueden ser envíos de correspondencia prioritaria y no prioritaria, que además al no tener ni guía ni seguimiento no permiten declarar su valor y para el caso de los envíos no prioritarios, tampoco tiene el derecho a la indemnización prevista en el art. 25 de la Ley 1369 de 2009.

De acuerdo con lo anterior, los envíos de correspondencia prioritaria y no prioritaria no permite prestarse con valor declarado, salvo se le incluya guía y trazabilidad, pues normativamente no es posible generar una guía para incluir la información del valor declarado del envío, al ser envíos sin guía ni seguimiento.

Ahora bien, esta condición del valor declarado es propia de la correspondencia certificada (correo certificado) y de la encomienda, que actualmente, adicional de tener guía y seguimiento que permiten declarar su valor, comportan una garantía de protección a la mercancía que cursa por dichos servicios, en el marco del seguro general de la empresa y bajo el cumplimiento de los requisitos previstos en el código de comercio. Actualmente no se cobra ningún valor e históricamente se ha intentado su cobro, pero no se tiene reglas claras al respecto.

En consecuencia, se deber aclarar lo concerniente a los servicios prioritarios y no prioritarios y establecer si esta actividad puede ser cobrada, es decir, la actividad del aseguramiento del envío y cuál sería su tarifa tope. Pues como se indica a pag. 55 del documento soporte, si bien actualmente no se cobra una tarifa no significa que la actividad de aseguramiento no tenga un costo asociado para el OPO.





3. De acuerdo con el capítulo 3. Problema Identificado, se reiteran los comentarios de fecha 02 de julio de 2020, donde se establecen causas y consecuencias al problema, referentes a la prestación del servicio del SPU, entre ellos su modelo de financiación, tema primordial no solo en la política para el sector postal sino en la regulación de los indicadores y metas de calidad, pues al ser un servicio financiado por el Estado, debe considerar los recursos para su prestación bajo los criterios de calidad propuestos.
4. En materia de cobertura, no se encuentra claridad sobre las entregas en listas de correo para las personas en zonas rurales y este tiempo de entrega como se mide dentro de los indicadores, con lo cual se podría interpretar que esta población rural en zonas o territorios no municipalizadas, no puedan recibir sus comunicaciones vía lista de correo.
5. De acuerdo con lo indicado en el numeral 8.1.2.4. elementos transversales a las alternativas a evaluar, indica la CRC que las tarifas se consideran topes tarifarios, por lo que el OPO tendrá la libertad de publicar y aplicar precios inferiores, los cuales obedecen a una lógica de costos y que el operador no podrá operar a pérdida en su prestación del servicio para el público en general<sup>2</sup>. Sin embargo, al no estar basado en el sistema de costos del propio operador y en principio frente al desconocimiento claro del sistema de costos de la CRC, se pueden presentar varias dificultades como:
  - 5.1. Servicio como la encomienda mantiene su déficit en su tarifa tope, es decir se prestan a pérdida, aun en los casos que no corresponden a las tarifas para habitantes en condición de pobreza extrema, lo cual termina generando una contradicción en sí misma, pues no se puede prohibir el ofrecimiento de un servicio a pérdida cuando el mismo es un generador de déficit aun en su tarifa tope.
  - 5.2. En segunda medida, esto en sí mismo implica una prohibición de descuentos y la imposibilidad de lograr economías de escala en los negocios. Pues al prohibir al público en general la disminución de la tarifa más allá de su costo y al ser un servicio en el déficit o con baja

---

<sup>2</sup> Pagina 42: *Con el ánimo de incentivar ganancias en eficiencia por parte del operador, y que estas se transmitan al usuario final vía menores precios, las tarifas de dos partes de cada servicio del SPU que esta Comisión determine se entenderán como topes tarifarios, teniendo el OPO libertad para publicar y aplicar precios inferiores. Si bien habría otros mecanismos regulatorios que podrían acometer estos objetivos en términos de eficiencia, como topes al retorno al capital, los ingresos del operador o a sus beneficios, esta Comisión considera que regular directamente el precio que percibe el usuario final es la mejor forma de garantizar el cumplimiento del mandato de asequibilidad y universalidad en la prestación de los servicios del SPU.*

*Ahora bien, es importante notar que todas las reducciones tarifarias respecto del tope, se supondrá, obedecen a una lógica eminentemente de costos, es decir, el operador no podrá operar a pérdidas en su prestación del servicio para el público general; solo lo podrá hacer para la prestación del servicio a aquellos habitantes del territorio nacional en condición de pobreza, pobreza extrema o vulnerabilidad, como se detalla a continuación.*





- utilidad, no podrá realizarse descuentos sobre dicho servicio a nivel de contratos corporativos.
- 5.3. Un tercer aspecto es que al no tener 4-72 un sistema de costos robustos que le permita conocer al detalle sus costos por tipos de servicios, hace que la tarifa tope se convierta en una tarifa única, por el riesgo a sumir descuentos que estén por debajo de la utilidad, imposibilitando negocios corporativos donde para lograr competitividad frente a otros operadores son necesarios los descuentos comerciales basados en economías de escala, pero que ante las dudas frente a su utilidad, como es el caso de la encomienda, podría generar una abstención de venta sobre una tarifa distinta al tope. Por lo anterior es muy importante aclarar dentro de que marco se podrá o no generar descuentos comerciales para clientes corporativos.
6. Frente a la tarifa diferencial para la población en condición de pobreza extrema, pobreza o vulnerabilidad, si bien se observa un fin loable y en beneficio de una población específica, esta implementación puede representar costos agregados al déficit postal y en consecuencia, se debe tener claridad que los costos de implementación en que se incurra deberán ser asumidos por el MINTIC, entre ellas los costos de acondicionamiento de los puntos. Lo cual podrá ser en el documento soporte para que sea fuente de interpretación de la norma, pero que garantice claridad en los recursos de su implementación y acondicionamiento de la totalidad de puntos a nivel nacional.

De igual forma, esta tarifa no es inferir al beneficio que actualmente tiene los usuarios sobre el servicio de correspondencia no prioritaria, el cual en el art. 223 de 2014, indica que para imposiciones individuales sin límite al año, se tendrá una tarifa a todo destino de \$ 1.600 que se actualiza cada año, de igual forma, recordar que el servicio postal universal propende por el acceso a la comunicación de todas las personas, sean naturales o jurídicas en igualdad de condiciones. Finalmente, solicitamos aclarar que articulado del Decreto 223 de 2014 no es aplicable con motivo de la expedición de la Ley 1978 de 2019.

Dentro de los requisitos, en caso de mantener este beneficio, solicitamos ampliar los beneficiarios a partir de los 18 años, con el fin de hacer una identificación a persona mayor de edad. Aclarar si es o no compatible con el beneficio de tarifa postal reducida prevista en el art. 12 Ley 98 de 1993<sup>3</sup>.

<sup>3</sup> **ARTÍCULO 12.** *Los libros, revistas, folletos o coleccionables seriados de carácter científico o cultural editados e impresos en Colombia, gozarán de una tarifa especial de la Administración Postal Nacional que en todo caso no será superior al cuarenta por ciento (40%) de la que se aplique a los impresos. El Gobierno Nacional tomará las providencias según el caso, para que los libros que se envíen a través de*







Aclarar o regular que actividades se consideran un mal uso del servicio, para que no queden a criterio el operador.

7. En materia de servicios de correo telegráfico, es importante aclarar que este servicio tiene entrega bajo a persona mayor de edad con dos intentos, lo cual lo diferencia del proceso operativo de los servicios de correspondencia prioritaria y no prioritaria como lo indica la CRC en la página 49 del estudio.
8. En materia de envíos internacionales salientes, en la pag. 50, cuando efectúa el análisis del costo del servicio, no tiene en cuenta los costos fijos asociados a la prestación de servicios internacionales, referentes a bodegas, áreas exclusivas de almacenamiento de envíos, trámites aduaneros, transporte al aeropuerto, entre otros, los cuales son costos adicionales al envío nacional y exclusivos de la actividad postal internacional, los que no se verían cubiertos al indicar que a la tarifa nacional solo se adiciona el costo de despacho internacional, es decir, únicamente el costo de transporte aéreo internacional. Solicitamos evaluar la inclusión de otros costos.
9. De igual forma cuando indica el estudio (pág. 50), referente a la senda de actualización tarifaria, que puede ser comparable el costo de un operador de mensajería expresa con alcance nacional al del operador postal oficial, esto no reconoce que un operador de mensajería expresa no tiene una carga fija en su costo operativo como es mantener una red de forma permanente y a bajo costo, cuya cobertura no responde a la utilidad del negocio y a las necesidades del mercado, sino que responde a la garantía del derecho a la comunicación, bajo ese sentido si bien 4-72 trabaja constantemente en la disminución de costos, su operación logística del SPU no tiene punto de comparación que permita cerrar una brecha frente a un operador de mensajería expresa de alcance nacional, pues estos operadores explotan los segmentos rentables del mercado, logrando mayores eficiencias en sus costos y mayor rentabilidad. Y por otro lado, los derechos del operador frente a su mercado exclusivo no se ve protegido por las autoridades, con lo cual, cuando se movilizan menor cantidad de piezas postales no se tiene un efecto correlativo de reducción de costos, pues ante todo está el cumplimiento de las obligaciones contractuales ante MINTIC y normativas, situación ampliamente estudiada por la UPU.

De acuerdo con lo anterior solicitamos reconsiderar la meta de reducción de costos, más en el escenario actual de pandemia donde la empresa ha venido haciendo reducciones de costos y evaluar un estudio sobre los mercados reservados del OPO. Finalmente evaluar el costo del transporte sobre el costo por trayecto nacional previsto en los contratos de prestación del servicio.

---

*la Administración Postal tengan una tarifa postal internacional de carácter preferencial, equivalente a la que se aplica al correo de superficie.*





10. En la tabla 20 costo unitario por servicio SPN, indica al final que la encomienda se clasifica en el segmento de transporte de carga, sin embargo, este es un servicio postal, con un tratamiento postal de sus piezas a diferencia de los servicios de carga que corresponde a un transporte de punto a punto y no admiten actividades de distribución individual de objetos postales, por lo que no requiere el resto del proceso operativo postal, como su admisión, clasificación y cierre posterior del envío. De igual forma, si bien actualmente existen dos servicios de encomienda, uno con un mayor beneficio tarifario y dirigida a imposiciones individuales, es importante y solicitamos aclarar, si estos servicios quedaran unificados en una única tarifa de encomienda.
11. En la tabla 21, sobre el costo de transporte, se debe tener en cuenta las actividades asociadas a los operadores de transporte, previstas en el contrato suscrito con la empresa, es decir, los costos por trayecto en cada regional.
12. En la pag. 64 cuando indica: *Por último, vale la pena recordar que las tarifas del servicio de correo telegráfico se definirán a partir de la correspondencia prioritaria para cada ámbito, sin incluir el servicio de telegrafía que prestará el operador habilitado para tal fin. Por su parte, el servicio de certificación, en adelante considerado como accesorio a los servicios del SPU, tendrá una única tarifa, transversal a todas las alternativas regulatorias, la cual se propone, a partir de los resultados del modelo de costos en \$973,72 pesos por objeto postal. Se debe aclarar, que el servicio de correo telegráfico está acompañado de guía, tiene seguimiento y trazabilidad y se compone de dos intentos de entrega, a diferencia de la correspondencia prioritaria que no incluye las características técnicas anteriores y solo tiene un intento de entrega bajo puerta, por lo que se debería considerar la base para el cálculo del costo de este servicio.*
13. En materia de indicadores de tiempos de entrega para envíos originados y para envíos cuyo destino, son según la tipología, solicitamos unificar a un único indicador de tiempos de entrega.

De igual forma en la pag. 98, cuando indica: *“...De esta forma, la disposición propuesta constituye a su vez una señal regulatoria clara para al OPO, en tanto será de su interés propender por la sistematización, modernización y automatización de sus redes de admisión, clasificación, distribución y entrega, así como también la adopción de herramientas que permitan la optimización del proceso de recolección por demanda, registrando los datos de la admisión el día en que el usuario entrega su envío, y activando de este modo la recolección para el municipio de admisión.”* Es importante indicar que el art. 13 de la Ley 1369 de 2009, prohíbe al OPO financiar con sus propios recursos la prestación del servicio postal universal, y que la modernización del sector esta prevista en el Plan Integral de Reforma y





Desarrollo Postal – PIDEP, pero finalmente la disposición de los recursos necesarios corresponderá a una decisión del Ministerio del ramo.

14. En materia de criterios de seguridad, es importante tener en cuenta en esta fórmula los envíos entregados bajo lista de correo, que pueden estar aun en proceso o tiempo de entrega para el momento de elaboración de la fórmula y al no ser reconocidos quedarían como envíos entregados en mal estado. ¿O como se debería interpretar la fórmula para los envíos que están proceso para el momento el calculo?
15. En la pag. 111, cuando indica que el proceso de transporte pareciera ser hasta de un 400% superior respecto de otros operadores de mensajería, es importante aclarar, como ya se indicó, que se debe comparar los costos de transporte y sus actividades asociadas en cada caso, a partir de las obligaciones de cada operador o proveedor de transporte a un operador postal previstos en el contrato suscrito, para lo cual se adjunta copia de un contrato de proveedor de transporte de 4-72, pues el análisis no puede quedar únicamente sobre el costo registrado en la contabilidad, pues allí no se desagregan las actividades asociadas al costo.

De igual forma como se indicó, el modelo operativo del OPO que implica un despliegue de transporte, puntos de venta y distribución a nivel nacional, que no responde a volúmenes sino a la garantía de acceso a la comunicación, genera diferentes asimetrías que no pueden ser eliminadas sin una intervención del ente que vigila y regula para garantizar el mercado reservado del OPO y que este no se usurpe por a las empresas de mensajería expresa y se obtenga el flujo de piezas necesario que garantice la superación gradual de los costos fijos.

## B. ANÁLISIS DEL PROYECTO DE RESOLUCIÓN

### ➤ Consideraciones

1. En las consideraciones cuando indica, que el servicio de correspondencia solo puede ser prioritario y no prioritario, genera el efecto de traer o extender las condiciones del servicio, sin seguimiento y trazabilidad, a los demás servicios de correspondencia como el correo certificado o el correo telegráfico, los cuales tienen seguimiento, trazabilidad, dos intentos de entrega y guía. Por lo que solicitamos su ajuste y definir tarifa para cada producto de acuerdo con sus características particulares.
2. De igual forma, cuando indica que el Decreto 223 de 2014 señala el servicio de correo certificado como un servicio accesorio a los envíos de correspondencia, un ningún caso quiso decir accesorio a la





correspondencia prioritaria y no prioritaria, interpretación que es contradictoria por las condiciones técnicas de cada servicio.

De igual forma sucede con la cita efectuada sobre la Ley 1369 de 2009, que como se señaló anteriormente, donde indica que la norma señala la certificación como una característica general de los envíos, cuando la norma lo que indica, es el derecho del usuario destinatario a solicitar información del envío cuando corresponda a correspondencia certificada, es decir, aquella que es distinta a la correspondencia prioritaria y no prioritaria, donde el usuario no goza de dicho derecho. Por lo que solicitamos ajustar la interpretación, pues la misma genera una confusión de servicios y sus características técnicas.

3. En el párrafo de las consideraciones donde se concluye que los envíos de correspondencia pueden tener valor declarado<sup>4</sup>, se confunde el género con la especie, lo cual trae consigo una obligación que no se podría cumplir, pues como se ha dicho los envíos prioritarios y no prioritarios no tienen guía y no permiten declarar su valor, únicamente la encomienda y la correspondencia certificada o correo certificado, pues para el caso del telegrama, este siempre corresponde a un documento sin valor declarado. Para lo cual se solicita el ajuste en la concepción de los servicios.

De igual forma, solicitamos la estimación de costo de la declaratoria del valor, pues si bien como si dijo actualmente no tiene costo para el usuario, no siempre ha sido así y corresponde mas a la falta de claridad y definición del alcance de dicha obligación, pues el aseguramiento tiene un costo y por directriz legal no podría asumirlo 4-72 directamente con otros ingresos, en consecuencia, solicitamos asignar una tarifa tope al este servicio accesorio. Así mismo, definir si existe un limite de valor declarado para el transporte de objetos postales por SPU y si la tarifa tope se puede generar en razón al valor declarado.

4. En la consideración de la pag.7, donde exige a 4-72 realizar una reducción anual del 3% en sus costos de prestación de los servicios pertenecientes al SPU durante los siguientes tres (3) años, contados a partir de enero de 2022. Es importen tener en cuenta que el plazo de 3 años a partir de dicha fecha, accede el plazo del contrato de concesión actual, pues iría hasta diciembre del año 2024. Asi mismo, como ya se indicó, no es comparable el modelo de costos de un operador de mensajería expresa con alcance nacional que explota los segmentos rentables del mercado, como lo han indicado los mismos estudios de la CRC, frente al OPO que tiene una obligación de

---

<sup>4</sup> Pag. 2 del proyecto de Resolución: “Así mismo, el Decreto 223 de 2014, además de definir que pertenece al SPU, reitera su naturaleza de servicio accesorio a los servicios de correspondencia y encomienda, que permite asegurar el envío en caso de pérdida, robo o deterioro. Por cuanto, los envíos de correspondencia prioritaria y no prioritaria y las encomiendas se prestan con valor y sin valor declarado.”





despliegue de forma permanente, con unas garantías de cobertura frecuencias y recolección, donde su red en muchos casos no transita un número importante de piezas pero el costo fijo se mantiene, pues si del ejercicio el costo de transporte que se utiliza como ejemplo, movilizara un mayor número de piezas, el valor de transporte por unidad arrojaría un menor costo operativo, en consecuencia la disminución del costo esta más asociada al incremento de piezas movilizadas.

Así mismo, es importante que se aclare las consecuencias del incumplimiento de esta exigencia y los casos de exoneración de responsabilidad, que pueden ser por factores marco económicos u otros, como hemos visto puede generar una pandemia.

5. En la pág. 8 del proyecto de resolución, cuando en las consideraciones se dan directrices al OPO para implementar la tarifa a los grupos pertenecientes al Sisbén IV<sup>5</sup>, solicitamos se aclare que estos costos serán con cargo al déficit postal y/o cubiertos por el ministerio del ramo por corresponder a costos de implementación de un beneficio exclusivo del servicio postal universal – SPU, en los términos del art. 13 de la Ley 1369 de 2009.
6. Invitamos a revisar la presente consideración incluida en la pág. 8, donde indica que la operación del servicio de correo telegráfico es muy similar a la del correo prioritario<sup>6</sup>, vemos que esto no es tan cierto, toda vez que, el correo telegráfico tiene atributos de seguimiento, guía, trazabilidad y dos intentos de entrega y en lo único que se asimila con la correspondencia prioritaria podría ser en los tiempos de entrega, que en materia de correo son similares la de todos los servicios, lo que no los iguala en sus condiciones técnicas. Por lo que solicitamos analizar la base de costos para dicho servicio y la definición de tarifa, que para 4-72 se asimila más a la operación de correo certificado en su primer rango de peso.

---

<sup>5</sup> Pág. 8 proyecto de resolución: “Que, adicionalmente, con el fin de que se materialice la aplicación de las tarifas diferenciales de los tres grupos socioeconómicos descritos, resulta necesario que el OPO cumpla las siguientes reglas: (i) suscribir un acuerdo de cooperación interadministrativa con el DNP con el objeto de tener acceso a la base de datos del Sisbén IV de forma permanente; y (ii) acondicionar todos sus puntos de atención para verificar los cuatro requisitos antes enunciados; en los términos establecidos en el artículo 4 de este acto administrativo.

<sup>6</sup> Pag. 8 proyecto de resolución: “Que, teniendo en consideración que los telegramas son comunicaciones de máximo 180 caracteres, cuyo peso no supera los 150 gramos, la CRC considera que **el servicio de correo telegráfico es muy similar al servicio de correspondencia prioritaria**, por el peso del envío y el proceso que se lleva a cabo desde la admisión hasta la entrega del objeto postal, por lo que se tomará como referencia el costo de este servicio para la fijación de la tarifa del servicio de correo telegráfico que presta el OPO, excluyendo el servicio de telegrafía.”





7. En la pág. 10, el primer párrafo hace referencia a comentarios en relación con la definición de mercados relevantes del sector postal. Con el fin de que se valide su contexto.

➤ **Parte Resolutiva**

8. En el art. 1, referente al defensor del usuario, solicitamos aclarar:
- (1) ¿Requiere algún tipo de vinculación especial el defensor del usuario para garantizar su independencia e imparcialidad?
  - (2) ¿el defensor es exclusivo para los servicios pertenecientes al SPU?
  - (3) ¿Cuándo indica que tiene la función o es un medio válido para la solución de controversias relacionadas con la prestación del SPU, ¿que alcance tiene dicha obligación para el defensor? ¿este tendría una condición similar al de un conciliador?
9. En el art. 2, referente a la disponibilidad de puntos de atención, solicitamos lo siguiente:
- (1) establecer la posibilidad u excepción de tener horarios de atención menores a las ocho (8) horas, circunstancia que ha tenido mayor relevancia con eventos como los de la actual emergencia a causa de la pandemia que ha generado el Covid 19, donde muchas oficinas, no solo en Colombia, sino en todo el mundo, ajustaron sus horarios de atención al público, con el fin de disminuir el riesgo de contagio, para lo cual se podría incluir un margen entre seis (6) y ocho (8) horas diarias.
  - (2) cuando indica que en caso de no poder cumplir el horario se aporte la evidencia frente a la autoridad correspondiente, es importante dar alcance el tipo de evidencia válida, pues frente a la actual pandemia se vivieron un sin número de casos, donde la evidencia no fue suficiente para probar la imposibilidad de cumplir el horario.
10. En el art. 3, en materia de cobertura, se solicita aclarar que los costos asociados a la apertura de nuevos puntos de venta exigidos para la SPU, estará cubierta con cargo al déficit postal o al ministerio del ramo. Con el fin de que no existan dudas de la fuente de recursos necesaria para la garantía y mejora en acceso al servicio.
11. En el art. 3, en materia de tiempos de entrega, se solicita:
- (1) establecer el tiempo para el servicio de correo certificado,
  - (2) incluir los tiempos de entrega para zonas rurales mediante el mecanismo de listas de correo, el cual ha venido siendo establecido en el Decreto 1418 de 1945, modificado por el Decreto 1580 de 1974<sup>7</sup>, y también contemplada

---

<sup>7</sup> Decreto 1580 de 1974, Art. 21, literal e). **Lista de Correos:**

*Esta modalidad de entrega tiene como finalidad, previo el pago de un tasa especial, la constitución de un domicilio postal, para las personas que no tengan residencia fija en la localidad o que no deseen recibir la correspondencia por los medios ordinarios de entrega.*





en la Resolución 3844 de 2014 de MINTIC, el cual garantiza el acceso de toda la población al servicio público.

**(4)** Para los envíos internacionales salientes solicitamos que el tiempo de entrega se mida hasta la entrega del objeto a policía antinarcóticos, se adjunta procedimiento.

**(5)** en materia de tiempos de entrega urbano, de acuerdo con la operación actual del OPO, para las tipologías de municipios 3 y 4, se estaría en posibilidad de incumplir los mismos, pues la imposición de estos envíos en dichos municipios, que adicionalmente no están sistematizados, implica que el objeto se transporte hasta el punto operativo más cercano para su tratamiento y se despachen nuevamente el municipio de origen para su distribución urbana, con lo cual se solicita considerar esta situación y la posibilidad de ampliar los tiempos de entrega urbana en tipologías 3 y 4.

**(6)** aclarar si el trayecto especial y regional estarían incluidos en la cobertura nacional. Y si a partir de la vigencia de la regulación solo se pueden comunicar dichas coberturas, es decir, local y nacional.

**12.** En el art. 3, en materia de frecuencias de recolección, se observa:

**(1)** Si bien un modelo por demanda puede ser mas optimo frente a una baja imposición en algunos municipios, frente a eventos de imposición continua y ante municipios tipo 3 y/o 4, es importante aclarar si el operador debería incrementar sus frecuencias de recolección actual para cumplir el indicador de tiempos de entrega según el origen de la imposición o los mantendría bajo un modelo de frecuencias en aquellos municipios apartados donde adicionalmente el acceso es limitado.

**(2)** De igual forma, la condición referente a la implementación de mecanismos para la captura y transmisión de la información debe estar garantizadas con las inversiones previstas en el PIDEP, pues entre otros temas, se observa una necesidad urgente de la sistematización de la red del SPU para el cumplimiento de las condiciones propuestas.

**13.** En el art. 3, materia de seguridad, se solicita:

**(1)** se valore incluir los envíos en trámite o gestión para el momento del calculo de la formula, pues para lograr los indicadores propuestos, se deben tomar únicamente los envíos impuestos en un periodo determinado sin mezclarlos con las entregas de otros periodos que coincidan en el mismo trimestre, así como valorar las entregas en proceso o devoluciones en proceso dentro de la fórmula de cálculo, puesto en caso contrario estos envíos aparecerían disminuyendo el

---

*Siempre se remitirán al servicio de Lista de Correos los envíos de correspondencia y encomiendas cuyo destinatario haya solicitado por escrito que se la entreguen regular y exclusivamente por esta Lista, y los marcados por el remitente con la anotación "Lista de Correos."*

*En aquellas Oficinas no provistas de medios de distribución a domicilio para los envíos postales, La Lista de Correos servirá para tenerlos a disposición de los destinatarios, caso en el cual no habrá lugar al pago de la tasa adicional alguna."*





indicador aun cuando no se tiene información si se entregó en buen estado o no, como es el caso para las entregas en lista de correo que va dirigida a población rural.

- (2) Evaluar los posibles fraudes de los usuarios en materia de envíos, pues se observa que algunos operadores para el caso de envíos con alto valor declarado solicitan la apertura y verificación de la mercancía y que la misma este en buen estado. 4-72 bajo el principio de confidencialidad de la correspondencia no realiza este tipo de aperturas, pero bajo esta limitante se presta para el fraude para envíos con un alto valor declarado, que pueden ser impuestos en mal estado, condición que no puede ser verificada ni conocida. Por lo que la condición exigida es la entrega del objeto deberá ser en las condiciones que lo recibió el OPO.
  - (3) Revisar si la formula permite incluir los envíos hurtados, situación de la cual también son víctimas los operadores postales.
  - (4) Cuando define la meta, así como la formula, se debe aclarar si se incluye o excluye el eximente de responsabilidad de fuerza mayor y caso fortuito.
14. En el art. 4, referente a la regulación tarifaria del servicio SPU, se observa:
- (1) Revisar las tarifas topes, que por las condiciones del sistema de costos y frente a un porcentaje de utilidad estrecho en los servicios de correspondencia e inexistente en encomienda, conllevara inicialmente a implementar la tarifa regulada por la CRC de forma textual, solicitamos si es posible que la CRC defina valores cerrados, que permitan su cobro y generación de vueltas al pago sin inconvenientes en puntos de venta. Igual en la tarifa sisben. Esto también es viable bajo una condición que permita redondear la tarifa hacia abajo al OPO, sin que se deba acreditar su no perdida de utilidad, sino en el marco del ajuste de tarifa al público y bajo la implementación de tarifas topes, pues cuando se incluyan cada año su actualización conforme el IPC, seguirá generando el mismo inconveniente en la tarifa para su cobro exacto.
  - (2) En los envíos de correspondencia, donde el primer rango de peso es hasta 1 kg, evaluar que esta tipología de envíos esta dirigida históricamente al envío de documentos y pequeños paquetes con pesos inferiores, lo cual implicaría un incremento en la tarifa y la obligación de pagar un (1) Kg. Esto es más evidente para los envíos de correo normal internacional (actualmente) donde el primer rango de peso es de 0 a 20 gramos, posteriormente de 20 a 100 gr, lo cual permite un mayor acceso a la población del servicio. (adjunto tarifario servicio internacional) y se deben establecer tarifas para este servicio valorando los costos del proceso logístico internacional y de despacho.
  - (3) Se debe analizar la tarifa de la correspondencia prioritaria y no prioritaria frente a las características de un producto sin seguimiento ni trazabilidad, sin guía y con un solo intento de entrega bajo puerta,







que no permite declarar su valor y por otro lado, una tarifa diferencial para un servicio de correo certificado conforme sus características.

- (4) Se solicita analizar generar una tarifa de trayecto especial, la cual tiene mayores costos de transporte, y la tarifa para correspondencia no tendría utilidad asociada frente a la tarifa tope en estos trayectos. Esta es una situación que ha identificado el OPO y por lo tanto tiene tarifas diferencias para dichos trayectos, pues puede atraer usuarios o clientes para aprovechar únicamente dichos trayectos y tarifas.
- (5) Se solicita generar una tarifa para servicio de correo telegráfico en el ámbito local y en el nacional diferente, toda vez que sus costos pueden variar. Así mismo, evaluar que la misma tiene guía, seguimiento y dos intentos de entrega, es decir no se asimila con la correspondencia prioritaria la cual sirvió de base para su definición.
- (6) La tarifa para la población Sisbén IV se podría ajustar con un beneficio similar al previsto en el art. 6 del Decreto 223 de 2014 y se solicita aclarar que artículos se entienden derogados del Decreto 223 de 2014.
- (7) En caso de mantener esta tipología de tarifa, evaluar su unificación de todas las poblaciones beneficiarias.
- (8) Ajustar el beneficio a mayores de 18 años para lograr una identificación de un mayor de edad.
- (9) Aclarar que los costos que genere la implementación, acondicionamiento, software u otros que sean costos directos a este beneficio, se cubrirán con cargo al déficit postal o serán cubiertos por el ministerio del ramo, atendiendo a la prohibición del art 13 de la Ley 1369 de 2009 y que este beneficio es exclusivo en el marco de la prestación del SPU.
- (10) Aclarar si este beneficio es incompatible con el beneficio de tarifa postal reducida.
- (11) Definir un listado de practicas que consideren un mal uso del beneficio pues al ser una sanción, la misma no debe generar duda frente a los derechos de los usuarios y sus limitaciones.
- (12) Aclarar o indicar dentro del cuerpo de la resolución, si la misma es aplicable únicamente para mercado minorista y si esto se entiende venta en punto de venta al público y como se interpreta la misma frente a los clientes corporativos que se vinculan mediante un contrato de prestación de servicios postales.
- (13) Aclarar si son posibles los descuentos comerciales para clientes corporativos, por ejemplo, para el caso de encomienda, si es posible generar descuentos por volúmenes buscando economías de escala en los servicios y disminuir el costo del servicio conforme mayor número de piezas movilizadas o si por ser un servicio deficitario no se podrían





dar descuentos en ninguna circunstancia, y en caso afirmativo, ¿aplicaría esta restricción para la tarifa postal reducida?

- (14) Aclarar cómo se implementaría el incremento anual del IPC, es decir, si este incremento se realiza en enero al comienzo de cada año o cuando las tarifas cumplan un año de vigencia y en este caso sería a mediados de año cada año conforme el régimen de transición.

15. En el art. 5 y 6, referente a los ajustes a los formatos de reporte de información, se solicita aclarar:

- (1) Para el caso del plazo de 30 días para el cálculo y atendiendo a que los envíos de correo tienen mayores tiempos de entrega, ¿cómo se debe interpretar los envíos que están en trámite para el momento de generar el informe? Esto aplica también en el formato de entregas en tiempo.
- (2) Cuando se elimina la expresión “único operador” (...) “para prestar los servicios de correo” surge la duda si esto se puede interpretar como la posibilidad que otros operadores puedan reportar o prestar servicios de correo o servicios exclusivos del OPO. Por lo tanto, solicitamos dejar la expresión en su condición inicial.
- (3) Solicitamos en el num. 5, dejar el reporte del servicio de correo certificado, el cual tiene una naturaleza propia y es posible que el MINTIC lo defina no solo el unitario como SPU, sino todo el servicio y se ajusta a lo señalado en el Decreto 223 de 2014 y ajustar los otros servicios conforme observaciones.
- (4) Solicitamos mantener los subservicios del num. 6, pues son los géneros como se ha explicado, al cual pertenecen los tipos de servicios.
- (5) En la definición de objetos postales masivos del num 7, aclarar si se considera un envío masivo cuando un cliente en punto de venta o corporativo impone dos envíos, definición clave para el calculo del déficit postal en el servicio de correo certificado unitario, donde se interpreta el servicio de correo certificado masivo a partir del 1.500 unidades.
- (6) En el formato de entregas en buen estado, evaluar lo correspondiente a los envíos en proceso y los envíos hurtados, o afectados por fuerza mayor o caso fortuito.

De acuerdo con lo anterior, agradecemos la atención prestada a los comentarios y/o observaciones.

Cordialmente

## SERVICIOS POSTALES NACIONALES

Proyecto: Javier Felipe Aristizábal – Líder de Regulación



Servicios Postales Nacionales S.A.

Diagonal 25G N° 95A - 55 Bogotá · Línea Bogotá: (57 1) 472 2000  
Nacional: 01 8000 111 210 · Código Postal: 110911 · www.4-72.com.co

