

Bogotá D.C.,

**SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

RAD: 20-416672- -0-0

DEP: 10 OFICINA ASESORA JURÍDICA

TRA: 334 REMISIINFORMA

ACT: 425 REMISIONIFORMACI

FECHA: 2020-11-05 15:46:47

EVE: SIN EVENTO

FOLIOS: 003

Señores

**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**

revisionspu@crcom.gov.co

Bogotá D.C.

**Asunto:** Comentarios por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio al proyecto de Resolución CRC “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”

Apreciados Señores,

Nos gustaría agradecerles en nombre de la Superintendencia de Industria y Comercio su invitación para contribuir con nuestros comentarios al proyecto de Resolución de la referencia, por lo cual, a continuación expondremos sugerencias al documento en el marco de nuestras funciones como máxima autoridad en protección al consumidor:

Como primera medida, destacamos que el presente proyecto: i) permite que Colombia cumpla con las obligaciones adquiridas con la UPU en materia de servicio universal “que contemple una oferta de servicios postales básicos de calidad, prestados en forma permanente en todos los lugares de su territorio y a precios asequibles”; ii) establece tiempos de entrega para los diferentes servicios del Servicio Postal Universal (SPU), iii) actualiza las metas de cumplimiento para el criterio de seguridad; y iv) actualiza las tarifas del servicio.

En este sentido, el establecimiento de tarifas, indicadores y metas de calidad para los servicios que hacen parte del SPU, promueven una prestación eficiente del servicio en beneficio de los usuarios.

A continuación, nuestros comentarios particulares al proyecto:

- “ARTÍCULO 1. Adicionar a la Sección 7 del Capítulo 2 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 el siguiente artículo:

<sup>1</sup> Pág. 13 Documento soporte CRC. CRC REVISIÓN DE CRITERIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL – SPU. 2020.





**Industria y Comercio**  
**SUPERINTENDENCIA**

*“ARTÍCULO 2.2.7.16. DEFENSOR DEL USUARIO DE SERVICIOS PERTENECIENTES AL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL. Además de las obligaciones de protección de los derechos de los usuarios de servicios postales que establece el Capítulo 2 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el Operador Postal Oficial deberá establecer un defensor del usuario, como una figura independiente, imparcial, autónoma y autocompositiva y como medio válido y eficiente de solución de controversias relacionadas con la prestación de los servicios pertenecientes al SPU.”*

Sobre el particular, nos permitimos destacar la importancia que tiene la implementación de mecanismos como el defensor del usuario del SPU, **como un instrumento adicional que promueva acciones para que al interior del prestador para prevenir incumplimientos, se autorregule y se incentive que al usuario se le solucione de manera directa las controversias con el operador.** Lo anterior, teniendo en consideración que el operador es el encargado de dar respuesta en primera instancia a las controversias, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 32 de la Ley 1369 de 2009.

- *“ARTÍCULO 2. Adicionar a la Sección 7 del Capítulo 2 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 el siguiente artículo:*

*“ARTÍCULO 2.2.7.17 DISPONIBILIDAD DE LOS PUNTOS DE ATENCIÓN DEL OPERADOR POSTAL OFICIAL. Para la prestación de los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal, todos los puntos de atención del Operador Postal Oficial deben estar disponibles al público como mínimo ocho (8) horas diarias, de lunes a viernes excluyendo los días festivos, para lo cual debe cumplir los siguientes requisitos:*

- a) El horario de atención de mínimo ocho (8) horas diarias que defina el Operador Postal Oficial para cada uno de sus puntos de atención debe estar comprendido entre las 7:00 a.m. y las 9:00 p.m.*
- b) Todos los puntos de atención deben tener publicado el horario de atención establecido.*
- c) En caso de que surja alguna eventualidad que no les permita cumplir el mínimo de ocho (8) horas diarias de disponibilidad o el horario de atención del literal a), el OPO debe **informar al público y guardar la evidencia que permita justificar ante las autoridades de inspección, vigilancia y control dicha eventualidad.***



En atención a lo previsto en el artículo 21 de la Ley 1369 de 2009, destacamos la importancia que reviste para esta Superintendencia, el contar con información respecto de las eventualidades que le impidan al Operador Postal Oficial (OPO), el cumplimiento de las horas diarias de disponibilidad del servicio, y del horario de atención.

Por otra parte, consideramos que para que exista una adecuada protección de los derechos de los usuarios, es preciso que la CRC determine en la regulación a expedir, los canales en los que el OPO **debe informar a los usuarios cualquier eventualidad que no le permita cumplir el mínimo de horas diarias de disponibilidad o el horario de atención.**

- *“ARTÍCULO 13.1.1.2. TARIFAS PARA EL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL. El Operador Postal Oficial aplicará los siguientes topes tarifarios por la prestación de los servicios de correspondencia prioritaria, correspondencia no prioritaria, correo telegráfico y encomienda:*


(...)

*13.1.1.2.2. Tarifas diferenciales tope aplicables a población en situación de pobreza extrema, pobreza y vulnerabilidad según el Sisbén IV (...).”*

Con respecto al presente artículo, destacamos la importancia que tiene para los usuarios en situación de pobreza extrema, pobreza y vulnerabilidad, el contar con tarifas tope diferenciales que les permita acceder al SPU en aras de promover su universalidad.

En los términos anteriormente expuestos, presentamos nuestra consideración en relación con la presente iniciativa, manifestando que siempre es de interés de esta Entidad participar activamente en el proceso de consolidación de las entidades del Estado, y procurando el bienestar de la libre competencia en el país, y de los derechos de los consumidores colombianos.

Cordialmente,



**ANDRÉS BARRETO GONZÁLEZ**  
Superintendente de Industria y Comercio



