



Código **TRD: 213**.

Bogotá D.C.

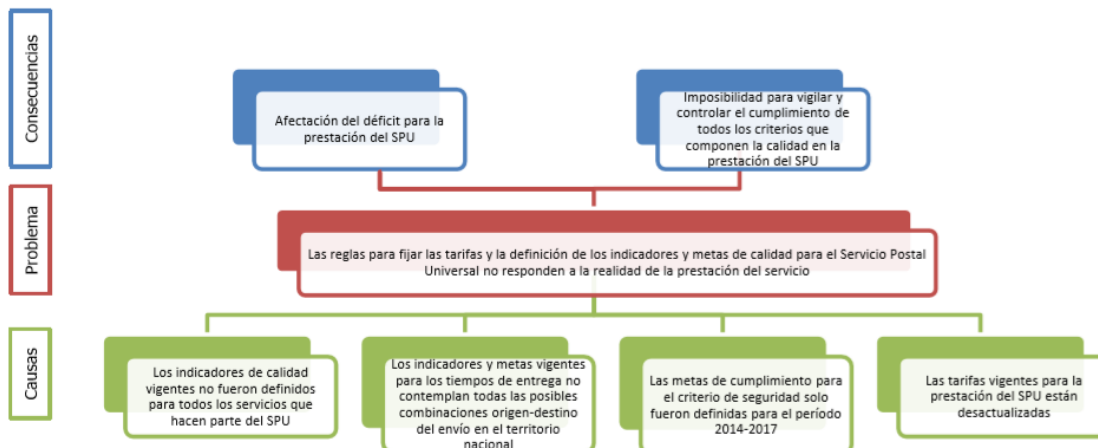
Señores
Comisión de Regulación de Comunicaciones
Bogotá D.C.

Asunto: Comentarios al Documento de Diagnostico “Revisión de Criterios para la Prestación del SPU”

Respetados señores, reciban un cordial saludo,

Por medio de la presente y luego de la revisión al documento de diagnóstico publicado por la CRC, remitimos los comentarios y las respuestas a la consulta sectorial incluida en el numeral 8 del referido documento:

Árbol del problema



Consulta Sectorial

- i) Respecto a la pregunta: *¿Está de acuerdo con el problema definido en este documento? En caso de no estar de acuerdo, explique sus motivos, aporte evidencia al respecto y proponga un problema alternativo.*

Respuesta MinTIC: En este punto es necesario tener en cuenta que se deben incluir indicadores para el SPU, así como para los demás servicios comprendidos en el contrato de Concesión No. 010 suscrito con el OPO.



Respecto a la canasta básica del OPO, es pertinente indicar que actualmente el MinTIC se encuentra revisando el Decreto 223 de 2014, con el fin de actualizar los servicios ofrecidos por el SPU, el cálculo del déficit y las condiciones tarifarias para el OPO.

La CRC al momento de regular las tarifas del SPU deberá tener en cuenta que este se trata de un “Servicio Universal” que corresponde más a un criterio social del Estado que a un criterio de servicios en libre competencia. De este modo, al momento de fijar tarifas de todos los servicios postales, la CRC no deberá perder de vista el carácter social del SPU, lo cual está consagrado en los Convenios internacionales de la UPU y en las recomendaciones del PIDEP 2018.

Es importante que la CRC fije las reglas tarifarias de acuerdo a las condiciones o política, que estipule el MINTIC en el proyecto de actualización al Decreto 223 de 2014.

Por último, es oportuno indicar que en caso de aplicar tarifas a bajo precio podrían afectarse los recursos del FonTIC y la disponibilidad de estos, ocasionando que se destinen montos mayores para la financiación tal como lo establece la Ley 1369 de 2009 y el Decreto 223 de 2014, al igual que generar un desequilibrio económico al OPO.

- ii) En relación con la pregunta: *¿Considera que las causas planteadas en este documento son las que generan el problema definido? ¿Adicionaría una causa para dicho problema? En caso afirmativo, por favor indicarla y justificarla.*

Respuesta MinTIC: Adicionalmente a las causas mencionadas en el documento, se sugieren las siguientes:

- Ausencia de iniciativas de parte del OPO para la modernización y estructura de procesos más eficientes que generen mejor rentabilidad.
- Falta de estrategias para potenciar su mercado y de modernización de los segmentos en los servicios físicos ofrecidos por el OPO.
- Ausencia de capacitación a los funcionarios del OPO sobre los servicios ofrecidos, falta de conocimiento de los servicios y estructura postal por parte de sus funcionarios.
- Falta de claridad por parte del OPO en la información brindada a los usuarios, respecto a los servicios ofrecidos, lo cual genera desconocimiento en los usuarios al momento de preferir al OPO para satisfacer sus necesidades.



- iii) En cuanto a la consulta: *¿Considera que las consecuencias expuestas en el presente documento tienen relación directa con la materialización del problema? ¿Adicionaría una consecuencia a dicho problema? En caso afirmativo, por favor indicarla y justificarla.*

Respuesta MinTIC:

- *Se debería estudiar la posibilidad de establecer un porcentaje máximo de descuentos, respecto de los servicios comprendidos dentro del SPU, de tal forma que no afecte las finanzas de la nación. Lo anterior, dado que, si bien el Gobierno subsidia un déficit por la prestación del servicio, no puede subsidiar la totalidad de la operación.*
Nota: *Respecto a este comentario se estima que se deberían tener en cuenta las condiciones para los descuentos otorgados por el OPO, sin embargo, se deja a consideración de la CRC.*
- *Aplicación de la distribución e imputación de costos basado en el modelo “ABC”, para una correcta implementación de la contabilidad separada, adoptada por el OPO desde el año 2015, para el cálculo de sus diferentes líneas de servicio.*

- iv) Respecto a la consulta *¿Considera que existen otros grupos de valor que deben tenerse en cuenta en el desarrollo del proyecto regulatorio? Si es así, por favor indique cuáles.*

Respuesta MinTIC: *Se solicita ajustar e indicar los parámetros bajo los cuales se consideró el interés en el proyecto y la influencia de los grupos de valor.*

- v) En relación con la consulta: *Indique las observaciones y/o comentarios adicionales que considere pertinente mencionar en relación con la revisión de los criterios para la prestación del Servicio Postal Universal.*

Respuesta MinTIC: *A continuación, se destacan apartes del documento de diagnóstico, respecto a los cuales el Ministerio generó comentarios:*

1. Aparte del documento: *“...Al respecto, en relación con la definición de la política pública por parte de MinTIC, la CRC pone de presente que, el Ministerio mediante comunicación informó a esta Comisión que la política vigente para el sector postal se encuentra definida en la Ley 1369 de 2009...” (Página 21).*

Comentario MinTIC: *La pregunta realizada por la CRC fue “¿Cuál es la Política Pública Vigente definida por MinTIC para el Sector Postal en Colombia?”, difiere de lo enunciado en el escrito por la CRC en el proyecto. Se adjunta el radicado con respuesta bajo registro 202007246*



2. Aparte del documento: "...Por otra parte, para esta Comisión es relevante indicar a qué hace referencia la facultad regulatoria de definir anualmente los criterios y niveles de calidad (frecuencia, tiempo de entrega y sistema de reclamaciones) y las tarifas de los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal. En este caso, la Comisión entiende la definición de las tarifas como determinar el valor que debe cobrarse por la prestación del servicio. Por otra parte, entiende los criterios de calidad como aquellas condiciones relacionadas con los atributos del servicio que, dado su cumplimiento bajo un estándar mínimo establecido, permiten determinar si el servicio se presta o no con la calidad suficiente. Para ello, estos criterios deben poder ser cuantificables y, en consecuencia, deben poderse medir a través de indicadores..." (*Subrayas fuera de texto*), (Página 22).

- "...los criterios y niveles de calidad (frecuencia, tiempo de entrega y sistema de reclamaciones) ..."

Comentario MinTIC: *Respecto a los niveles de calidad, es necesario que el operador cuente con la totalidad de sus puntos de presencia en conexión a los sistemas informáticos del OPO.*

- "...la Comisión entiende la definición de las tarifas como determinar el valor que debe cobrarse por la prestación del servicio..."

Comentario MinTIC: *La política para fijar las tarifas es establecida por el MinTIC, indicando los periodos de reporte y condiciones para tener en cuenta al momento de determinar el valor tarifario por parte de la CRC, de acuerdo con los factores que dicha entidad estime convenientes y el monto o porcentaje máximo de descuentos otorgados en la prestación del SPU.*

3. Aparte del documento: "...Por otra parte, la UPU señala en la Guía de Reforma y Desarrollo Postal que los servicios postales universales no suelen generar superávit..." (Página 23).

Comentario MinTIC: *Igualmente la guía señala que, dentro de la reforma postal, el Gobierno puede aplicar criterios como "Garantizar el servicio postal universal auto sostenible: ..." asimismo, enuncia que dentro del estudio que se haga al interior del territorio se puede determinar un "Análisis de la viabilidad económico-financiera de prestación auto sostenible del servicio universal..."; lo cual indica que no necesariamente la prestación del servicio postal universal debe ser deficitaria.*

4. Aparte del documento: "...Ahora bien, dado que los recursos provenientes del área de reserva no son suficientes para cubrir los costos asociados a la prestación del SPU en el país, el Gobierno Nacional destina un monto de dinero, proveniente de las contraprestaciones que pagan los operadores postales por la habilitación para la prestación de los servicios de mensajería expresa y giros postales nacionales al Fondo de TIC, para cubrir el déficit que se genera, monto que es definido a partir de la estimación de costos del SPU y teniendo en cuenta la metodología definida para tal fin en el artículo 7 del Decreto 223 de 2014.." (página 24).

Comentario MinTIC: *Actualmente los servicios prestados en el área de reserva no son tenidos en cuenta dentro del cálculo del déficit, lo cual indica que son dos líneas de servicios distintas.*



La metodología utilizada actualmente para la financiación del SPU, se fundamenta en el párrafo único del artículo 4 de la Resolución 1552 de 2014, la cual establece que dichos factores deberán ser actualizados anualmente; sin embargo, desde el año 2016, el OPO radicó a este Ministerio la metodología basada en costos “ABC”, mediante la cual se calcula el déficit del SPU acorde con el numeral 4, artículo 7 y párrafo 2 del Decreto 223 del 2014, dicha metodología debe ser aprobada por la Subdirección de Asuntos Postales del MinTIC. Adicionalmente es importante mencionar que conforme a la normatividad vigente y en el caso de que el OPO opte por otros criterios de ponderación de costos, deberá justificar debidamente mediante documento técnico y contable la pertinencia de dichos criterios, reportando al Ministerio para su

5. Aparte del documento: “...Sin embargo, la forma como está definido el indicador de cubrimiento, al no contemplar distancia entre puntos ni superficie media por oficina postal, puede conllevar a que los habitantes de una región deban recorrer grandes distancias para llegar a un punto de presencia del OPO y acceder a los servicios que hacen parte del SPU. De otra parte, al considerar que el territorio nacional está conformado por 1.102 municipios y 20 áreas no municipalizadas y que la cobertura está enfocada a cabeceras municipalizadas en las cuales se encuentra el 77,1% de la población colombiana, es posible que no se esté garantizando el acceso al SPU por parte de la población que se encuentra ubicada en las zonas rurales del país...” (Página 28).

Comentario MinTIC: *Es importante aclarar que dentro del PIDEP del 2018, se realizaron los diferentes análisis donde intervinieron variables tales como, densidad poblacional, cobertura, desplazamiento, entre otros, teniendo en cuenta los municipios y áreas no municipalizadas esto debido a la complejidad de la geografía colombiana, en donde el 51,75% del territorio es selvático, menos del 1% son áreas urbanas y tal como lo mencionan el 77,1% de los habitantes viven en las zonas urbanas, asimismo, la georreferenciación arroja datos tales como, la proximidad al punto de atención de 13,40 Km, en el mismo sentido el PIDEP estableció una propuesta teniendo en cuenta accesibilidad, financiación y estado del OPO.*

6. Aparte del documento: Se evidencia en las diferentes tablas y/o figuras “Elaboración CRC a partir de la información suministrada por el MinTIC”.

Comentario MinTIC: *Favor Indicar el número(s) de registro(s) MinTIC mediante los cuales fue remitida dicha información.*

7. Aparte del documento: “...Como se puede observar, si bien este parámetro se estableció teniendo en cuenta la clasificación de municipios, las frecuencias de recolección en puntos de presencia son las mismas frecuencias definidas para la entrega de los envíos en domicilio en las cabeceras municipales. Así pues, no hay claridad respecto a la entrega de objetos postales en lugares diferentes, tales como zonas no municipalizadas...” (página 31).

Comentario MinTIC: *De acuerdo con lo enunciado en el literal e del párrafo 2, artículo 2 de la Resolución 1552 de 2014 “...En el caso de zonas rurales, el tiempo de entrega corresponderá al periodo en el cual el objeto postal está disponible para ser recogido por el destinatario en el punto de presencia del OPO. Se establece un tiempo mínimo de 20 días de disponibilidad de estos envíos para ser reclamados por el destinatario...”*



Lo anterior, da claridad a la entrega del objeto postal en las zonas rurales, en dado caso que el objeto postal se encuentre para distribución en zona rural, este quedará en “lista de correo” en el punto de presencia del OPO, esto también debido a la complejidad operativa de la entrega y el alto costo que conllevaría un servicio de “correo veredal”, por la extensión rural y de difícil acceso del territorio nacional, tal como se enunció anteriormente.

8. Aparte del documento: “...De acuerdo con la documentación suministrada por MinTIC, se evidenció que mediante comunicación de radicado número 906423 del 9 de mayo de 2018, Servicios Postales Nacionales S.A. solicitó a dicho ministerio la aprobación de las tarifas del SPU para la vigencia 2018-2019, sin embargo, no se encontró evidencia de que dichas tarifas hubieran sido aprobadas por dicha entidad. Así las cosas, y de acuerdo con las comunicaciones que MinTIC envió a Servicios Postales Nacionales S.A., se entiende que las tarifas propuestas por el OPO para la prestación de los servicios de correspondencia prioritaria y no prioritaria, correo certificado y envíos unitarios de hasta 30 kilogramos a través del servicio de encomienda para 2017, fueron las últimas aprobadas por MinTIC, y en consecuencia son las que se encuentran actualmente vigentes, sin embargo 4-72 informó a la CRC que en el caso de correspondencia se estaban cobrando las tarifas de 2017 y para encomienda las tarifas aprobadas en 2015.” (Subrayas fuera de texto), (Página 39).

Comentario MinTIC: “...aprobación de las tarifas del SPU para la vigencia 2018-2019...”

- Mediante registro 1195043 de 2018, la Subdirección de Asuntos Postales solicitó a 4-72 la estructura financiera, de mercado y operativa aplicada para determinar los valores de las tarifas.
- El operador a la fecha no ha dado alcance ni ha solicitado actualización tarifaria.

“... sin embargo 4-72 informó a la CRC ...”

- El Ministerio mediante registro 1035590 de fecha 21 de abril de 2017, aprobó las tarifas para los servicios comprendidos dentro del SPU.
- El Ministerio aprobó las tarifas para todos los servicios del SPU en el año 2017; sin embargo, el Operador solo aplicó las tarifas relacionadas con el servicio de encomienda.
- 4-72 actualmente aplica tarifas para el resto de los servicios, de acuerdo con tarifas aprobadas por el MinTIC para el año 2015.

9. Aparte del documento: “...En Colombia no se tienen incluidas dentro de la canasta del SPU, las Sacas M y los Cecogramas, objetos que el Convenio Postal Universal contempla dentro del servicio básico de envíos de correspondencia, mientras que incluye el servicio de correo telegráfico, servicio que no es mencionado en dicho convenio...” (Página 41).

Comentario MinTIC:

- El PIDEP realizado en el 2018 incluyó una propuesta al Gobierno Nacional respecto a la modificación de la canasta para el SPU, insumo primario para la implementación de la política postal.



- Asimismo, el Ministerio viene adelantando el proyecto de modificación y actualización del Decreto 223 del 2014, el cual pretende actualizar la canasta del SPU.

10. Aparte del documento "...No existe una clara diferenciación entre los tiempos de entrega definidos para envíos prioritarios en el ámbito nacional y los definidos para envíos no prioritarios en dicho ámbito, ya que la misma consiste en 1 día para los tiempos de entrega aplicable entre municipios tipo 1, 2 y 3, y de 2 días entre municipios tipo 4..." (página 42).

Comentario MinTIC: No es claro lo expresado en la problemática enunciada por la CRC ya que dichos tiempos de entrega hacen referencia a cobertura urbana de acuerdo con la Resolución 3844 del 2014 enuncia "Las entregas urbanas de envíos no prioritarios se deberán realizar en un tiempo máximo de dos (2) días (D+2). Las entregas urbanas de envíos prioritarios se deberán realizar en un tiempo máximo de un (1) día (D+1)."

11. Aparte del documento "...Tal y como se indicó en este documento, de acuerdo con el Convenio de la UPU los servicios de certificación para los envíos de correspondencia-avión, prioritarios de salida y certificados de llegada, son servicios suplementarios que deben ser garantizados por los países miembros. En el caso de Colombia, de conformidad con lo establecido en el artículo cuarto del Decreto 223 de 2014 expedido por MinTIC, el "correo certificado" es un servicio postal que hace parte del SPU en Colombia, sin embargo, su inclusión dentro de la canasta del SPU se hizo de manera general, sin hacer mención de las particularidades contempladas en el convenio..." (Página 42).

Comentario MinTIC: En Colombia se realizó la inclusión del servicio correo certificado en la canasta del SPU, de acuerdo con el manual de envíos y el convenio de la UPU, independiente del medio de transporte usado este debe ser de imposición nacional. Los envíos certificados entrantes están en concordancia a las compensaciones realizadas y enmarcados en el manual de liquidación y compensación de la UPU e ingresos que son de gastos terminales; de igual manera, el Decreto 223 en su artículo 4, Parágrafo 1 enuncia "...Los servicios de correo certificado que se presten sobre objetos postales masivos a personas jurídicas públicas o privadas, y a impositores del área de reserva o la franquicia, no serán parte del SPU..."

12. Aparte del documento "...El MinTIC no ha establecido los recursos para financiar los servicios que hacen parte del SPU en Colombia para la vigencia de 2020, a pesar de que el OPO realizó una proyección por el valor de 9.022.071.442,17 de pesos M/CTE, ni ha definido la política pública del sector postal, en los términos establecidos en la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, aunado a lo dispuesto por el artículo 18 de la Ley 1369 de 2009..." (Página 43).

Comentario MinTIC: De acuerdo con el documento enviado a la CRC bajo registro 202007246, se indicó que el valor a desembolsar por el déficit generado dependía de la verificación operativa y financiera del servicio postal universal, de igual forma, en registro 202033006 del 21 de abril de 2020, se indicó el procedimiento de verificación y los montos proyectados por Servicios Postales Nacionales versus los montos desembolsados por el FUNTIC. Es importante destacar que el Servicio Postal Universal prestado por el OPO se financia con los recursos que le transfiere el Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones provenientes de la



contraprestación estipuladas en el artículo 14 de la ley 1369, así como las apropiaciones incluidas en el presupuesto General de la Nación de cada vigencia.

Conforme a lo dispuesto por el parágrafo 1, artículo 7 del Decreto 223 de 2014, anualmente el OPO deberá enviar un presupuesto que proyecte el déficit del SPU del año siguiente, debidamente sustentado y considerando los parámetros contenidos en el mencionado Decreto; por tal razón, el 27 de enero del 2020 Servicios Postales Nacionales bajo radicado No. 201003853 remitió la proyección del déficit para la vigencia del año 2020, estimando un valor de \$9.022 MM.

Asimismo, el artículo 53 de la Ley 2008 de 2019 del presupuesto general para la vigencia 2020 hace referencia a las asignaciones presupuestales del MinTIC, igualmente en el anexo de dicha Ley se encuentra el rubro destinado para el SPU.

Quedo atento a cualquier novedad sobre el particular.

Cordialmente,

JAIRO LUIS MARULANDA LAZCARRO
SUBDIRECTOR DE ASUNTOS POSTALES

Elaboró: Claudia C. Martinez
Camilo Molano