



## RESOLUCIÓN No 5 5 8 7 DE 2019

"Por la cual se modifican los artículos 2.2.2.1. y 2.2.7.9 del Capítulo 2 del Título II, y el Formato 4.1. del Capítulo 3 del Título Reportes de Información, contenidos en la Resolución CRC 5050 de 2016"

### LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales, especialmente las que confiere el artículo 19 de la Ley 1369 de 2009, y

#### CONSIDERANDO

Que conforme al artículo 334 de la Constitución, corresponde al Estado ejercer, por mandato de la ley, la intervención económica, para asegurar la racionalización, la distribución equitativa de las oportunidades y los beneficios del desarrollo, entre otros cometidos relacionados con la prestación de los servicios públicos.

Que el artículo 365 de la Constitución Política establece que el Estado mantendrá la regulación, control y vigilancia de los servicios públicos, en procura de garantizar el mejoramiento continuo en la prestación de dichos servicios y la satisfacción del interés social.

Que la regulación es un instrumento de intervención del Estado en el sector postal, y debe atender las dimensiones social y económica de las mismas, debiendo para el efecto velar por la libre competencia y la protección de los usuarios, por lo que debe orientarse a la satisfacción de sus derechos e intereses.

Que corresponde a la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), de manera exclusiva, expedir la regulación que maximice el bienestar social de los usuarios de los servicios postales, así como expedir el régimen jurídico de protección aplicable a los mismos<sup>1</sup>.

Que la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) es la entidad encargada de la inspección, vigilancia y control de las normas sobre libre competencia, competencia desleal, y protección del consumidor en el mercado de los servicios postales<sup>2</sup>.

Que el numeral 61 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, dispuso que la Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá, entre otras, la función de "*Impartir instrucciones en materia de protección al consumidor, protección de la competencia, propiedad industrial, administración de datos personales y en las demás áreas propias de sus funciones, fijar criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su cabal aplicación*".

Que, si bien a la SIC le fueron atribuidas facultades de instrucción a través del Decreto 4886 de 2011<sup>3</sup>, las instrucciones que impartan deben garantizar los principios, derechos y deberes

<sup>1</sup> Ley 1369 de 2009, artículo 19 y numeral 3 del artículo 20.

<sup>2</sup> Ley 1369 de 2009, artículo 21.

<sup>3</sup> Decreto 4886 de 2011, artículo 13.

gt  
a

establecidos en el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales emitido por la CRC, así como complementar y aclarar las medidas regulatorias expedidas por esta Comisión.

Que, mediante la Circular Única, la SIC reúne todas las reglamentaciones e instrucciones generales que se encuentran vigentes y que guardan relación con el ejercicio de sus facultades de inspección, vigilancia y control. Con este propósito, el capítulo 2 del título III de la Circular Única establece instrucciones que complementan y abordan la observancia del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales.

Que, atendiendo a las facultades legales otorgadas a la CRC, fue expedida la Resolución CRC 3038 de 2011, *"Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales"*, la cual entró en vigencia el 4 de abril de 2011.

Que como resultado de los estudios sobre comercio electrónico y hoja de ruta de la economía digital adelantados por la CRC entre 2016 y 2017, se identificó la necesidad de llevar a cabo una revisión holística del sector de los servicios postales en Colombia, y establecer la hoja de ruta que debe seguir la CRC para adecuar su regulación a las nuevas necesidades de los usuarios, los cambios de mercado, los cambios normativos, los nuevos modelos de negocio y las nuevas tecnologías que inciden en dicho sector.

Que a partir del estudio de diagnóstico del sector postal en Colombia, contratado por la CRC en 2017, se obtuvo una serie de recomendaciones para la formulación de una Hoja de Ruta Regulatoria para el sector postal que puso de presente las diferentes problemáticas que exhibe el sector y el planteamiento de propuestas regulatorias que deberían ser abordadas por la Comisión en los próximos cinco años.

Que en línea con las recomendaciones de la Hoja de Ruta del sector postal se formuló una agenda de proyectos regulatorios de corto y mediano plazo. En virtud de lo anterior, se definió, entre otros la *"Revisión de la Definición de Mercados Relevantes en el sector postal"*, la *"Revisión del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales"*, la *"Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales"*, como algunos de los proyectos a desarrollar.

Que debido a que el proyecto regulatorio de *"Definición de Mercados Relevantes en el sector postal"* se desarrolla durante 2018 y parte de 2019, la *"Revisión del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales"* debe realizarse en dos fases: la primera, previa a la definición de mercados relevantes, que considera todos aquellos aspectos del régimen que pueden ser objeto de revisión sin tener en cuenta los mercados definidos y, la segunda, comprende una revisión integral a la luz de los mercados relevantes definidos, las nuevas dinámicas de estos mercados y las perspectivas de crecimiento e interacción de los agentes en los mismos.

Que, en virtud de los estudios y hoja de ruta, resulta fundamental adelantar una revisión de las disposiciones establecidas en la Resolución CRC 3038 de 2011, compiladas en el capítulo 2 del título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, en materia de acceso y divulgación de información con el fin de adecuar o ajustar aquellas medidas regulatorias que posiblemente no generan valor a los agentes involucrados. En este sentido, en esta primera etapa de revisión del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales se buscará incentivar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la interacción entre operadores, usuarios y entidades con el objetivo de que se les provea información suficiente, comprensible y de fácil acceso.

Que haciendo uso de la metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN), y bajo el ámbito de las competencias otorgadas a la CRC, se definió como problema a resolver *"Asimetrías de información en las diferentes interacciones entre agentes que participan en el sector"*, socializado a través del documento de Formulación del Problema publicado el 3 de julio de 2018.

Que en desarrollo del AIN se delimitó el alcance y los objetivos de la intervención regulatoria, para luego determinar alternativas que pueden ser adelantadas, ponderando y evaluando las mismas de acuerdo con los objetivos planteados.

Que se convocaron una serie de mesas de trabajo con agentes económicos objeto de la regulación, gremios, entidades gubernamentales con facultades de inspección vigilancia y control y demás interesados, con el fin de aclarar el contexto en el que actualmente se desenvuelve el citado Régimen, identificar el problema en relación con el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales que reviste dificultades para los usuarios, Operadores de Servicios Postales (OSP) y las entidades relacionadas, conocer su modelo de negocio, los mecanismos que utilizan para atender a los usuarios, determinar las quejas y recursos que presentan los usuarios con mayor frecuencia y socializar las alternativas regulatorias de cada una de las temáticas identificadas como objeto de intervención.

Que como resultado del análisis interno de la información reportada por los OSP sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos (PQRs) que presentan los usuarios de servicios postales, se encontró que la clasificación de tipologías actual no permite lograr un diagnóstico objetivo de las deficiencias que perciben los usuarios en la prestación de los servicios, debido a que el grupo "Otros" contiene más de la mitad del reporte total de PQRs, lo que constituye, por un lado, un impedimento para que la CRC adelante medidas regulatorias tomando como fundamento estos hallazgos, y por otro, que este factor sea una causa del problema identificado: "*Asimetrías de información en las diferentes interacciones entre agentes que participan en el sector*".

Que el objetivo general planteado por la CRC para la fase 1 de Revisión del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales, busca *definir una estrategia regulatoria que permita reducir las asimetrías de información en las diferentes interacciones entre agentes que participan en el sector*.

Que la información es un elemento fundamental para consolidar las relaciones entre agentes del sector. En ese sentido, aspectos tales como la divulgación de información en relación con la prestación de los servicios postales, así como la calidad de la información de PQRs y el aprovechamiento de esta, permiten materializar sinergias en el sector y permiten avanzar en el objetivo propuesto para la fase 1 de Revisión del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales.

Que las temáticas que se definieron para proponer alternativas regulatorias en la fase 1 de Revisión del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales son: "*Mecanismos de divulgación de información y notificación*" y "*Clasificación de PQR's en el régimen de reporte de información*".

Que, en relación con la primera temática "*Mecanismos de divulgación de información y notificación*" la alternativa seleccionada y socializada fue "*Permitir nuevas tecnologías además de las opciones de divulgación en físico existentes*", debido a que faculta a los OSP la utilización de múltiples mecanismos para el cumplimiento del deber de divulgación de información y la notificación de respuestas a las PQRs que les presentan los usuarios, beneficiando tanto a los agentes económicos objeto de regulación como a la administración y los usuarios, atendiendo, asimismo, el enfoque de simplificación de que goza la expedición de regulación por parte de la CRC, a través de la digitalización de trámites a los usuarios.

Que, respecto a la segunda temática "*Clasificación de PQRs en el régimen de reporte de información*" la alternativa seleccionada y socializada fue "*Definir tipologías que aumenten la objetividad en la clasificación de PQR*", toda vez que tiene en cuenta todos los tipos de servicios postales establecidos en la Ley 1369 de 2009, considera las situaciones reales y actuales en las que se pueden ver involucrados los usuarios cuando adquieren un servicio postal y se fundamentó en el objetivo que busca el reporte de información a través del formato 4.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual es, recopilar información en relación con las condiciones de prestación de los servicios postales y las garantías de protección de los derechos de los usuarios.

Que el formato 4.1. del Capítulo 3 del Título Reportes de Información, contenido en la Resolución CRC 5050 de 2016 tiene un plazo de reporte de hasta 30 días calendario después de finalizado el trimestre y que, para efectos de implementar los cambios previstos en el formato en mención es necesario establecer un tiempo prudencial para adelantar pruebas de reporte con los Operadores de Servicios Postales por un término no menor a treinta (30) días, la CRC determinó que la entrada en vigencia del artículo 3 de la presente resolución sea a partir del 1 de abril de 2019.

Que teniendo en cuenta lo anterior, el reporte de la información correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2019, debe realizarse con el formato 4.1.

φ

del Capítulo 3 del Título Reportes de Información, contenido en la Resolución CRC 5050 de 2016, vigente al momento de la expedición de la presente resolución.

Que con fundamento en los artículos 2.2.13.3.2 y 2.2.13.3.3 del Decreto 1078 de 2015 y en el artículo 8 numeral 8 de la Ley 1437 de 2011, entre el 31 de octubre de 2018 y el 19 de noviembre de 2018, la Comisión publicó la propuesta regulatoria con su respectivo documento soporte que contiene los análisis realizados por esta Entidad, con el fin de recibir comentarios de agentes involucrados y terceros interesados en relación con la implementación de la alternativa regulatoria seleccionada mediante la metodología de Análisis de Impacto Normativo – AIN.

Que en cumplimiento de lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1340 de 2009, el artículo 8 del Decreto 2897 de 2010 compilado en el artículo 2.2.2.30.8. del Decreto 1074 de 2015, y la Resolución SIC 44649 de 2010, esta Comisión envió a la SIC el proyecto regulatorio publicado con su respectivo documento soporte, y anexó el cuestionario dispuesto por tal entidad para proyectos regulatorios de carácter general, así como los diferentes comentarios a la propuesta regulatoria que fueron recibidos durante el plazo establecido por la Comisión.

Que como conclusión de su análisis, mediante comunicación con Radicado número 18-306601 del 11 de diciembre de 2018, la SIC respondió a la CRC que implementar condiciones de divulgación de información en medios de comunicación podría significar una carga desproporcionada a los OSP. En virtud de lo anterior, y teniendo en cuenta que el artículo 2.2.3.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016 y el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), establecen criterios en relación con la información de promociones y ofertas, se eliminaron de la presente resolución las disposiciones en materia de divulgación de información en medios de comunicación.

Que una vez finalizado el plazo definido por la CRC para recibir comentarios de los diferentes agentes del sector y efectuados los análisis respectivos, se acogieron en la presente resolución aquellos que complementan y aclaran lo expuesto en el borrador publicado para discusión y se elaboró el documento de respuestas que contiene las razones por las cuales se aceptan o rechazan los planteamientos expuestos, siendo ambos textos puestos en consideración del Comité de Comisionados de la CRC y aprobados según consta en el Acta número 1185 del 14 de diciembre de 2018 y, posteriormente, presentados a los miembros de la Sesión de Comisión el 28 de diciembre de 2018 y aprobados en dicha instancia, según consta en Acta número 369 de 2018.

En virtud de lo expuesto,

#### RESUELVE

**ARTÍCULO 1.** Derogar el artículo 4 de la Resolución CRC 3038 de 2011, compilado en el artículo 2.2.2.1. del Capítulo 2 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016. El nuevo texto del artículo 2.2.2.1. del Capítulo 2 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 es el siguiente:

**"ARTÍCULO 2.2.2.1. DEBER DE INFORMACIÓN.** *Previa celebración del contrato, y en todo momento durante su ejecución, los operadores postales y sus aliados suministrarán a los usuarios información clara, veraz, suficiente, precisa, completa, oportuna y gratuita, acerca de las características del servicio ofrecido, sus condiciones de prestación, haciendo referencia específica a su calidad y a las tarifas ofrecidas, con el fin de que los usuarios formen su consentimiento de manera libre y con todos los elementos necesarios para tomar la decisión de contratar los servicios ofrecidos por el operador postal.*

*Los operadores de servicios postales y sus aliados cumplirán este deber de información de acuerdo con las siguientes condiciones:*

**2.2.2.1.1 Para los puntos de atención a usuarios y puntos de prestación del servicio.**

*Los Operadores de Servicios Postales y sus aliados deberán divulgar a través de medio(s) físico(s) o digital(es) en todos los puntos de atención a usuarios y de prestación de servicios, la siguiente información, de forma clara y legible para los usuarios:*

*a. El contenido del contrato de prestación de servicios que rige el servicio postal contratado o el lugar de la página web del operador donde se pueda acceder a este.*

- b. Los parámetros y niveles de calidad del servicio en términos de cobertura, frecuencia y/o tiempos de entrega, entre otros.
- c. La tarifa total del servicio, incluyendo los impuestos, tasas, contribuciones o cualquier otro cargo que tenga lugar.
- d. Los derechos y deberes de los usuarios y Operadores de Servicios Postales.
- e. La lista de los objetos postales prohibidos, de conformidad con lo establecido en el numeral 2.2.4.2.3 del ARTÍCULO 2.2.4.2 del TÍTULO II.
- f. Las direcciones y teléfonos de las oficinas y líneas de atención al usuario y página web del operador.
- g. El procedimiento y trámite de PQRs así como de las solicitudes de indemnización.
- h. Las metas y mediciones de los indicadores de los procesos de atención al usuario de conformidad con lo dispuesto en el ARTÍCULO 2.2.7.15 del TÍTULO II.
- i. Las condiciones y restricciones de todas las promociones u ofertas vigentes.
- j. La dirección, teléfono, correo electrónico y página web de la Superintendencia de Industria y Comercio.

#### **2.2.2.1.2 Para la página web y aplicaciones.**

Los Operadores de Servicios Postales deberán divulgar en la página principal de su página web y en las aplicaciones (si cuenta con este desarrollo para la prestación de sus servicios), en lugar visible y de fácil acceso al usuario o aplicaciones la siguiente información:

- a. El contenido del contrato de prestación de servicios, que rige el servicio postal contratado, incluyendo las condiciones económicas, técnicas, jurídicas y comerciales que rigen el suministro del servicio.
- b. El Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales.
- c. Los parámetros y niveles de calidad del servicio en términos de cobertura, frecuencia y/o tiempos de entrega, entre otros.
- d. La tarifa total del servicio, incluyendo los impuestos, tasas, contribuciones o cualquier otro cargo que tenga lugar.
- e. La lista de los objetos postales prohibidos, de conformidad con lo establecido en el numeral 2.2.4.2.3 del ARTÍCULO 2.2.4.2 del TÍTULO II.
- f. Las direcciones y teléfonos de las oficinas y líneas de atención al usuario y página web del operador.
- g. El procedimiento y trámite de PQRs, así como de las solicitudes de indemnización.
- h. Las metas y mediciones de los indicadores de los procesos de atención al usuario de conformidad con lo dispuesto en el ARTÍCULO 2.2.7.15 del TÍTULO II.
- i. Las condiciones y restricciones de todas las promociones u ofertas vigentes.
- j. La dirección, teléfono, correo electrónico y página web de la Superintendencia de Industria y Comercio.

**PARÁGRAFO 1.** Los textos de los contratos y cualquier otra información suministrada por escrito por el operador sobre las condiciones a que se sujeten los servicios postales prestados, deben ser elaborados con letra no inferior a cinco (5) milímetros, de tal manera que sea fácilmente legible y visible por parte del usuario.

**PARÁGRAFO 2.** Los operadores de servicios postales se abstendrán de hacer uso de marcas, leyendas y/o propaganda comercial que no correspondan a la realidad y que puedan llegar a inducir a error al usuario, en relación con el precio, las características, las propiedades, la calidad y/o idoneidad del servicio ofrecido."

**ARTÍCULO 2.** Derogar el artículo 4 de la Resolución CRC 3038 de 2011, compilado en el artículo 2.2.7.9 del Capítulo 2 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016. El nuevo texto del artículo 2.2.7.9 del Capítulo 2 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 es el siguiente:

**"ARTÍCULO 2.2.7.9. NOTIFICACIÓN DE LAS DECISIONES.** Las decisiones adoptadas por los operadores dentro del trámite de una PQR o solicitud de indemnización, serán notificadas de conformidad con lo dispuesto en los artículos 67, 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo o en las normas que lo modifiquen, complementen o sustituyan.

Los operadores postales podrán determinar como mecanismos alternos de notificación, el servicio de mensajería expresa, la notificación en línea a través de internet y las

*notificaciones por medio de correo electrónico, los cuales deben garantizar de manera efectiva el conocimiento de la decisión por parte del usuario. Dichos mecanismos deberán cumplir los requisitos que para tales efectos determine la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC-.*

*En relación con las notificaciones electrónicas, se entenderán surtidas a partir de la fecha y hora en que el usuario acceda electrónicamente al contenido de la decisión, que debe ser certificada por el operador, de conformidad con lo previsto en el artículo 56 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo o la norma que la modifique, complemente o sustituya.*

*Las notificaciones personales se surtirán en la misma oficina donde se presentó la PQR o la solicitud de indemnización. En caso de haber sido formulada verbalmente la PQR o solicitud de indemnización, y el operador requiera dar respuesta por escrito, la notificación se hará en la oficina de atención al usuario más cercana a la dirección suministrada por el usuario para dicho efecto."*

**ARTÍCULO 3.** Modificar el Formato 4.1. de la sección 4 del Capítulo 3 del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**"SECCIÓN 4. USUARIOS**

**FORMATO 4.1. PQRs POSTALES**

*Periodicidad: Trimestral*

*Contenido: Trimestral*

*Plazo: Hasta 30 días calendario después de finalizado el trimestre*

*Este formato deberá ser diligenciado por los operadores postales habilitados para prestar el servicio de mensajería expresa, el operador postal oficial como operador del servicio de correo y los operadores postales habilitados para prestar servicios postales de pago.*

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
<i>Año</i>	<i>Trimestre</i>	<i>Tipo de servicio postal</i>	<i>Tipo de PQR</i>	<i>Número de PQRs</i>	<i>Tiempo promedio de respuesta</i>

**1. Año:** *Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.*

**2. Trimestre:** *Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 4.*

**3. Tipo de servicio postal:**

- *Mensajería expresa.*
- *Correo.*
- *Servicios de giros nacionales y/o internacionales.*

**4. Tipo de PQR:**

- *Deficiencia en la atención al usuario*

*Esta deficiencia aborda la atención al usuario prestada en cualquiera de los medios dispuestos por el Operador de Servicios Postales para tal fin.*

- *Deficiente información al usuario*

*Comprende la deficiencia en la claridad, veracidad, suficiencia, precisión, completitud, oportunidad y gratuidad en la información suministrada al usuario en cualquiera de los medios de atención dispuestos por el Operador de Servicios Postales para tal fin.*

- *Incumplimiento en tiempos de entrega*
- *Avería del objeto postal*
- *Pérdida del objeto postal*
- *Expoliación del objeto postal*
- *Incumplimiento en reexpedición objeto postal (cuando se requiera)*
- *No recepción de PQRs*
- *Otros*
- *Cumplimiento de una orden de la SIC*
- *Suplantación o fraude en la entrega de objetos postales*
- *Indisponibilidad de dinero al momento de reclamar un giro postal*
- *Publicidad y/o ofertas sobre los servicios ofrecidos y tarifas*
- *Solicitudes o requerimientos de información*

Comprende el requerimiento de información presentado por el usuario con fines informativos y que guarda relación con las condiciones de prestación de los servicios postales.

**5. Número de PQRs:** Indicar el número de PQR recibidas en el periodo de reporte por cada tipo.

**6. Tiempo promedio de respuesta:** Indicar el tiempo promedio, en días hábiles, de respuesta a la PQR por cada tipo."

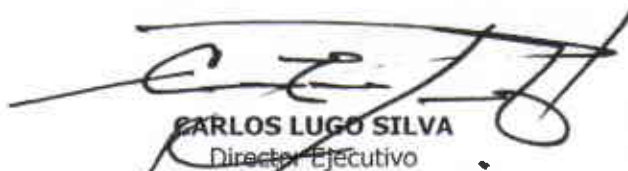
**ARTÍCULO 4.** El reporte de información para el formato 4.1. modificado por el artículo 3 de la presente resolución deberá ser reportado por todos los Operadores de Servicios Postales del país con la información correspondiente al primer trimestre de 2019, de acuerdo con el plazo establecido.

**ARTÍCULO 5. VIGENCIA Y DEROGATORIAS.** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario oficial. El formato 4.1 PQRs POSTALES contenido en la sección 4 del Capítulo 3 del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por el artículo 3 de la presente resolución, entra en vigor el 1 de abril de 2019. Se derogan las disposiciones contenidas en los artículos 4 y 29 de la Resolución CRC 3038 de 2011.

Dada en Bogotá D.C. a los **10 ENE 2019**

  
**JUAN MANUEL WILCHES DURÁN**  
Presidente

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

  
**CARLOS LUGO SILVA**  
Directo Ejecutivo

2000-71-11

S.C. 28/12/2018 Acta 369  
C.C. 14/12/2018 Acta 1185

Revisado por: Alejandra Arenas Pinto – Coordinadora Diseño Regulatorio  
Elaborado por: Jhan Camilo Pulido Rodríguez / Johanna Puentes / Laura Martínez Nova