

**REPÚBLICA DE COLOMBIA**



RESOLUCIÓN No. **3095** DE 2011

*"Por medio de la cual se definen los parámetros, y se fijan indicadores y metas de calidad para los servicios postales diferentes a los comprendidos dentro del Servicio Postal Universal y se establece el modelo único para las pruebas de entrega"*

**LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**

En ejercicio de las facultades conferidas en los artículos 11 y 20, numerales 3, 4 y 8, de la Ley 1369 de 2009, y

**CONSIDERANDO**

Que la Ley 1369 de 2009 establece el régimen general de prestación de los servicios postales y determina las competencias de las entidades encargadas de la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios, incluidas las de la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC.

Que el artículo 1 de la Ley 1369 de 2009 señala que los servicios postales son considerados un servicio público en los términos del artículo 365 de la Constitución Política y prevé que su prestación estará sometida a la regulación, vigilancia y control del Estado, con sujeción a los principios de calidad, eficiencia y universalidad.

Que la citada Ley 1369 de 2009 establece que la intervención del Estado en los servicios postales responde, entre otros, a los siguientes objetivos: (i) Asegurar la prestación eficiente, óptima y oportuna de los servicios postales, (ii) asegurar que las tarifas permitan recuperar los costos eficientes de prestación del servicio y que reflejen los distintos niveles de calidad ofrecidos por los operadores postales, (iii) promover la libre competencia y evitar los abusos de posición dominante y las prácticas restrictivas de la competencia, y (iv) estimular a los operadores a incorporar los avances tecnológicos en la prestación de los servicios postales.

Que el artículo 11 de la Ley 1369 de 2009 establece que la CRC "es la Autoridad competente para regular el régimen de tarifas y los niveles de calidad de los Servicios Postales distintos a aquellos pertenecientes al Servicio Postal Universal".

Que en concordancia con lo anterior, el numeral 3 del Artículo 20 de la Ley 1369 de 2009, establece que la CRC tiene la función de expedir toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas, entre otros aspectos, con los parámetros de calidad de los servicios postales.

Que el numeral 4 de la norma antes citada, señala que la CRC tiene la función de fijar indicadores y metas de calidad y eficiencia de los servicios postales diferentes a los comprendidos dentro del Servicio Postal Universal, e imponer índices de calidad, cobertura y eficiencia a uno o varios operadores para determinados servicios.

Que según el numeral 8 de esta misma norma, le corresponde a la CRC establecer el modelo único para las pruebas de entrega, con los motivos de devolución de acuerdo con normas internacionales, función que le fue asignada para todos los servicios postales.

Que la facultad asignada a la CRC de establecer el modelo único de las pruebas de entrega corresponde a un aspecto asociado a la calidad de los servicios postales, especialmente en lo relativo a la confiabilidad de los mismos, entendida esta última como la entrega efectiva a los usuarios destinatarios de todos los objetos en buen estado.

Que la CRC está facultada para determinar el modelo único para las pruebas de entrega, entendido éste como el punto de referencia que se reproducirá con características y elementos específicos, que serán ajustados a las particularidades de cada servicio postal y cuya función será comprobar la entrega efectiva de los objetos postales enviados a través de las redes postales de los diferentes servicios. Asimismo, los motivos de devolución se establecen de acuerdo con normas internacionales según lo previsto en el numeral 8 del Artículo 20 de la Ley 1369 de 2009.

Que el artículo 46 de la Ley 1369 de 2009, establece que las empresas que presten servicios postales a la fecha de entrada de la misma, podrán mantener sus concesiones y licencias hasta por el término de los mismos, bajo la normatividad legal vigente en el momento de su expedición y con efectos sólo para esas habilitaciones, y que cumplido el término fijado para las mismas, se les aplicará el régimen previsto en la citada ley.

Que en los términos del artículo 46 de la Ley 1369 de 2009, el mercado de los servicios postales se encuentra compuesto por los concesionarios o licenciarios de los servicios postales de servicios de correos y de mensajería especializada habilitados bajo el régimen de la Ley 80 de 1993 y el Decreto 229 de 1995 y, a su vez, por los operadores de servicios postales habilitados que ofrecen al público en general los servicios postales de (i) correo, (ii) de pago y (iii) de mensajería expresa de conformidad con la Ley 1369 de 2009. Lo anterior, en línea con lo señalado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, entidad competente en materia de habilitación para la prestación de servicios postales así como respecto de la fijación de las políticas para el sector postal en el país.

Que el parágrafo del Artículo 6 del Decreto 229 de 1995 establece las características en las que opera el servicio de mensajería especializada. De forma específica, en cuanto a las condiciones en materia de tiempos de entrega, el literal e) del citado parágrafo establece que los mismos no serán superiores a veinticuatro (24) horas en servicio urbano; cuarenta y ocho (48) horas en servicio nacional a cualquier lugar del país y noventa y seis (96) horas en servicio internacional.

Que el numeral 2.3 del artículo 3 de la Ley 1369 de 2009 establece las características mínimas del servicio de Mensajería Expresa.

Que el Manual de Correspondencia de la Unión Postal Universal –UPU– establece el modelo único de prueba de entrega para los servicios de correo así como el formato de los motivos de devolución para estos servicios.

Que la CRC realizó desde el año 2010 estudios y análisis de experiencias internacionales en materia de calidad postal, observando las mejores prácticas tanto de organizaciones como de países, y concluyendo que dentro de los principales parámetros de calidad que deben ser tenidos en cuenta para la prestación de servicios postales se encuentran los relativos a velocidad y confiabilidad.

Que la CRC publicó para comentarios del sector el 24 de Septiembre de 2010 la propuesta regulatoria para la definición de los parámetros, indicadores y metas de calidad mínimos que deben cumplir los operadores de servicios postales, sobre la cual se recibieron comentarios por parte de diferentes agentes del sector hasta el 15 de Octubre de 2010.

Que a partir de los comentarios recibidos a la propuesta regulatoria publicada en septiembre de 2010, la CRC estimó necesaria la estructuración de una nueva propuesta regulatoria, la cual atiende también otros aspectos, y en particular, lo dispuesto en el concepto No. 001502 del 19 de Octubre de 2010 de la Oficina Asesora Jurídica del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en el cual se manifiesta que si bien el servicio de mensajería especializada y el servicio de mensajería expresa comparten algunas características como registro individual de cada envío, recolección a domicilio y curso de envío, otras como el rastreo, tiempos de entrega y

peso del envío, implican visibles diferencias, razón por la cual, bajo el marco normativo actual no se interpretan como un mismo servicio.

Que en ejercicio de las competencias otorgadas por la Ley 1369 de 2009, la CRC establecerá parámetros, indicadores y metas de calidad para los servicios postales diferentes a los comprendidos en el Servicio Postal Universal, específicamente para los servicios de Mensajería Expresa y Postales de Pago, así como el modelo único de las pruebas de entrega, para los servicios que lo requieran.

Que al constituirse la presente regulación como punto de partida en materia de calidad para los servicios postales, la CRC establecerá metas de corto plazo para el período 2012-2014. Lo anterior sin perjuicio que en cualquier momento, la Comisión modifique las mismas en razón al monitoreo regulatorio que se desarrolle sobre el mercado postal.

Que la Comisión de Regulación de Comunicaciones, publicó el 6 de Abril de 2011 una nueva propuesta regulatoria para la definición de los parámetros, indicadores y metas de calidad mínimos que deben cumplir los operadores de servicios postales, sobre la cual se recibieron comentarios por parte de diferentes agentes hasta el 29 de Abril de 2011.

Que una vez analizadas las condiciones bajo las cuales los operadores postales habilitados con el régimen anterior a la expedición de la Ley 1369 de 2009 prestan sus servicios, la Comisión de Regulación de Comunicaciones considera que los parámetros, metas e indicadores de calidad aplicables a los mismos y establecidos en el Artículo 6° del Decreto 229 de 1995, se entienden, por una parte, como condiciones inherentes a dicho régimen jurídico previsto con anterioridad a la mencionada ley, y a la vez, como criterios ajustados a la realidad de las condiciones actuales del sector, razón por la cual no fijará parámetros, indicadores ni metas de calidad para dichos operadores postales.

Que esta Comisión una vez efectuado el cuestionario expedido por la Superintendencia de Industria y Comercio mediante Resolución No. 44649 del 25 de Agosto de 2010, para verificar si las disposiciones contempladas en el presente acto administrativo restringen indebidamente la competencia, encontró que todas las respuestas a las preguntas fueron negativas. En consecuencia, de conformidad con el Artículo 2° de la citada resolución en concordancia con el Artículo 60° del Decreto 2897 de 2010, no fue necesario someter a consideración de la SIC el presente proyecto regulatorio.

Que de acuerdo con lo previsto en el Artículo 9° del Decreto 2696 de 2004, el proyecto regulatorio para la definición de los parámetros, indicadores y metas de calidad mínimos con que deben cumplir los operadores de servicios postales, ha surtido el proceso de publicidad respectivo, garantizando así la participación de todos los agentes interesados en el mismo.

Que una vez finalizado el plazo definido por la CRC para recibir comentarios de los diferentes agentes del sector, se elaboró el documento que contiene las razones por las cuales se aceptan o rechazan los planteamientos expuestos, el cual fue puesto a consideración del Comité de Comisionados según consta en las Actas Nos. 771 y 773 del 2 y 16 de Junio de 2011, respectivamente y, posteriormente, presentado a los miembros de la Sesión de Comisión el 29 de Junio, según consta en Acta No. 254.

Que en virtud de lo expuesto,

## **RESUELVE**

### **TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1º. ÁMBITO Y OBJETO DE APLICACIÓN.** La presente Resolución tiene por objeto definir los parámetros, fijar los indicadores y las metas de calidad que deben cumplir los operadores de servicios postales de Mensajería Expresa y Servicios Postales de Pago que presten el servicio de giros nacionales, distintos a aquellos pertenecientes al Servicio Postal Universal, así como el modelo único para las pruebas de entrega para los servicios postales que así lo requieran.

Las disposiciones contenidas en la presente Resolución referentes al modelo único de pruebas de entrega y a los motivos de devolución, serán aplicables a los servicios de Correo, Mensajería Expresa y Servicios Postales de Pago, de conformidad con las definiciones contenidas en el Artículo 3° de la Ley 1369 de 2009.

**Parágrafo.** Las disposiciones contenidas en la presente Resolución respecto del servicio de mensajería expresa en el ámbito internacional no serán aplicables al Operador Postal Oficial. Para el efecto, se regirán por lo dispuesto por la Unión Postal Universal –UPU– a través de la Cooperativa EMS.

**Artículo 2º. DEFINICIONES.** Para efectos de la interpretación y aplicación de la presente Resolución, y sin perjuicio de las definiciones establecidas en la Ley 1369 de 2009, se adoptan las siguientes definiciones:

**2.1 Ámbito Local:** La entrega del objeto postal se realiza en el mismo municipio o dentro del área metropolitana en la cual fue admitido dicho objeto por el operador postal o según las políticas comerciales y operativas establecidas por cada operador postal.

**2.2 Ámbito Nacional:** La entrega del objeto postal se realiza en municipio o en el área metropolitana diferente a aquélla en la cual fue admitido dicho objeto por el operador postal o según las políticas comerciales y operativas establecidas por cada operador postal.

**2.3 Ámbito Internacional saliente:** Es la admisión del objeto postal en Colombia para ser entregado en el extranjero.

**2.4 Ámbito internacional entrante:** Objeto postal admitido en el extranjero para ser entregado en Colombia.

**2.5 Guía:** Se adopta la definición establecida en el artículo 3° de 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."

**2.6 Objeto enviado:** Objeto postal impuesto por un usuario remitente y admitido por el operador de servicios postales con el fin de que sea transportado, clasificado y entregado a un usuario destinatario, a través de las redes postales dispuestas por el operador para ello.

**2.7 Objeto entregado en buen estado:** Objeto postal entregado al usuario destinatario consignado en la guía o prueba de admisión o a la persona autorizada por el remitente, en las mismas condiciones en las cuales fue admitido por el operador postal, o que fue devuelto al usuario remitente en las mismas condiciones en las cuales fue admitido por el operador postal, conforme a los motivos de devolución establecidos en la presente Resolución.

Se entenderá autorizada por el remitente para recibir el objeto postal, toda persona mayor de 12 años que se encuentre en el domicilio del usuario destinatario, salvo que el usuario remitente de manera expresa indique lo contrario.

Son objetos postales entregados en buen estado los siguientes:

- Los objetos postales no averiados. Se entenderá que un objeto postal no está averiado cuando no presente daño.
- Los objetos postales devueltos al remitente, en las mismas condiciones en las cuales fue recibido por el operador postal y conforme a los motivos de devolución establecidos en la presente Resolución.

**2.8 Prueba de admisión:** Se adopta la definición establecida en el Artículo 3° de 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".

**2.9 Prueba de entrega:** Se adopta la definición establecida en el Artículo 3° de 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".

**2.10 Tiempo de entrega (D+n):** Corresponde al tiempo transcurrido entre la fecha de imposición (D) de un objeto postal por parte del usuario remitente y la fecha de entrega al usuario destinatario (n) por parte del operador postal, medido en horas hasta el primer intento de entrega.

**Parágrafo.** Las definiciones establecidas en los numerales 2.1, 2.2, 2.3 y 2.4 se refieren únicamente al ámbito y objeto de aplicación del Artículo 1º de la presente Resolución.

**Artículo 3º. PARÁMETROS, INDICADORES Y METAS DE CALIDAD.** Los parámetros conforme a los cuales se evaluará la calidad de los servicios postales a los que hace referencia el Artículo 1º de la presente Resolución y sobre los cuales se fijarán indicadores y metas son: i) velocidad y ii) confiabilidad.

3.1. La velocidad del servicio de mensajería expresa, se refiere al tiempo medio de entrega del objeto postal, y se medirá a través del indicador de porcentaje de objetos entregados dentro de un tiempo de entrega.

3.2. La velocidad del servicio postal de pago, se refiere a la disponibilidad del giro a favor del usuario destinatario, y se medirá a través del indicador de porcentaje de disponibilidad de giros nacionales en días hábiles.

3.3. La confiabilidad del servicio de mensajería expresa, se refiere a la entrega efectiva de todos los objetos postales en buen estado, y se medirá a través del indicador establecido para tal fin.

3.4. La confiabilidad del servicio postal de pago, se refiere al establecimiento de las disposiciones relativas a la prueba de admisión, prueba de entrega, entrega y rastreo del giro postal.

## TÍTULO II

### DISPOSICIONES APLICABLES AL OPERADOR POSTAL OFICIAL

**Artículo 4º. MODELO ÚNICO DE PRUEBA DE ENTREGA PARA LOS SERVICIOS POSTALES DE CORREO Y GIROS POSTALES INTERNACIONALES.** En los servicios de correo y giros postales internacionales que conforme a las Actas de la Unión Postal Universal – UPU– o a la definición misma del servicio se requiera de prueba de entrega, el operador postal oficial o concesionario de correo deberá utilizar como modelos únicos de prueba de entrega los establecidos en los Manuales de Correspondencia y Servicios Postales de Pago vigentes de la Unión Postal Universal –UPU– o aquellos que los modifiquen, adicionen o sustituyan.

**Artículo 5º. MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN PARA LOS SERVICIOS POSTALES DE CORREO Y GIROS POSTALES INTERNACIONALES.** El operador postal oficial o concesionario de correo que preste los servicios postales de correo y giros postales internacionales deberá utilizar los formatos de los motivos de devolución establecidos en los Manuales de Correspondencia y Servicios Postales de Pago vigentes de la Unión Postal Universal –UPU– o aquellos que los modifiquen, adicionen o sustituyan.

## TÍTULO III

### DISPOSICIONES APLICABLES A LOS OPERADORES DE MENSAJERÍA EXPRESA

**Artículo 6º. TIEMPO DE ENTREGA PARA EL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA.** El tiempo de entrega (D+n) definido en el numeral 2.10 del Artículo 2º de la presente Resolución se discrimina por cada uno de los ámbitos local, nacional e internacional saliente. Los objetos postales que sean impuestos en horas en las que el operador no tenga disponibilidad para la distribución de los mismos, se tendrán como admitidos a la primera hora del siguiente horario de atención al usuario previsto por el operador. De igual manera, los objetos que sean admitidos con posterioridad a la última hora prevista para la recolección en una determinada oficina o punto de atención del operador postal, se tendrán como impuestos a la primera hora del siguiente horario de atención al usuario previsto por el operador.

Las metas en cuanto al porcentaje mínimo de objetos entregados en el tiempo de entrega para los envíos individuales, se establecen a continuación para el período 2012-2014, discriminados por cada uno de los ámbitos local, nacional e internacional saliente, así:

<b>Ámbito</b>	<b>Indicador/Meta</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Local	D+24 hrs.	90%	95%	97%
Nacional	D+48 hrs.	90%	92%	93%
Internacional saliente	D+96 hrs.	90%	91%	92%

**Parágrafo 1.** Los parámetros de calidad establecidos en el cuadro anterior son metas de calidad promedio para el total de los envíos. Podrán existir casos en los cuales el tiempo de entrega de los envíos supere o sea inferior a los tiempos establecidos en las metas de calidad. Sin embargo, el promedio para el total de las entregas se debe ajustar a los porcentajes de cumplimiento establecidos. En todo caso, el operador postal de Mensajería Expresa estará en la obligación de cumplir con los tiempos de entrega estipulados en sus ofertas comerciales a los usuarios.

**Parágrafo 2.** Los tiempos de entrega aplican independientemente del punto pactado o acordado para la entrega del objeto postal al usuario destinatario.

**Parágrafo 3.** Los operadores postales que presten el servicio de mensajería expresa en el ámbito internacional entrante, considerarán la imposición del objeto postal una vez finalizadas las actividades aduaneras a cargo de la autoridad correspondiente. Los tiempos de entrega y las correspondientes metas en las cuales se deben entregar los objetos postales a los usuarios destinatarios corresponderán a los ámbitos local o nacional, según sea el municipio de entrada del objeto postal al país y el municipio de destino del mismo.

**Parágrafo 4.** Para los casos en los cuales los usuarios remitentes soliciten la recolección a domicilio del objeto postal según lo estipulado en el Artículo 12° de la presente Resolución, en concordancia con lo previsto en el literal b del Artículo 2.3 de la Ley 1369 de 2009, el tiempo de entrega aplicable al servicio de Mensajería Expresa se cuenta a partir de dicha recolección por parte del operador postal.

**Parágrafo 5.** Los tiempos de entrega aplicables al servicio de Mensajería Expresa que tenga como fin la distribución de objetos postales masivos, corresponden a aquellos que sirvieron de base para el cálculo de la tarifa mínima de que trata la Resolución CRC 2567 de 2010. En todo caso, estos tiempos de entrega deberán contarse desde el momento en el cual el objeto postal ha sido admitido por el operador postal en su forma definitiva.

**Artículo 7°. CONFIABILIDAD PARA EL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA.** La confiabilidad para el servicio de Mensajería Expresa se mide a través del parámetro establecido en el numeral 3.3 del Artículo 3° de la presente Resolución.

Los envíos postales se presumen entregados por el usuario remitente en buen estado, salvo cuando el operador postal pueda constatar que no lo están en el momento de la admisión del objeto postal. Lo anterior, sin perjuicio de la inviolabilidad de la correspondencia prevista en los Artículos 24° de la Ley 1369 de 2009 y 9° de la Resolución CRC 3038 de 2011.

En el evento en que operador postal sospeche que el envío contiene objetos postales prohibidos, deberá observar el tratamiento previsto en el Artículo 15° de la Resolución CRC 3038 de 2011 para estos casos.

Los operadores del Servicio de Mensajería Expresa prestarán el servicio con el cumplimiento del porcentaje de objetos postales entregados en buen estado que se establece a continuación para el período 2012-2014, según el tipo de servicio de mensajería expresa, discriminando entre envíos individuales y envíos masivos así:

<b>Tipo de servicio</b>	<b>Indicador/Meta</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Envíos individuales	% de objetos entregados en buen estado	98,5%	99%	99,5%
Envíos masivos	% de objetos entregados en buen estado	96,5%	97%	97,5%

**Parágrafo 1.** El porcentaje de objetos postales entregados en buen estado se determinará de la siguiente forma:

$$\% \text{ de objetos entregados en buen estado: } \frac{\text{(No. de objetos postales entregados en buen estado)}}{\text{(No. objetos postales enviados) - (No. objetos postales perdidos, expoliados o averiados por fuerza mayor o caso fortuito)}}$$

**Parágrafo 2.** Para el cálculo del porcentaje de objetos postales entregados en buen estado se excluirán los objetos postales del ámbito internacional entrante y saliente.

**Artículo 8°. GUÍA Y MODELO ÚNICO DE PRUEBA DE ENTREGA PARA EL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA.** En los envíos individuales, al momento de la admisión del objeto postal los operadores de Mensajería Expresa deberán expedir y diligenciar una guía que será entregada al usuario remitente, y cuya copia cursará adherida al objeto postal en todo momento.

La guía que deben expedir los operadores de Mensajería Expresa debe contener como mínimo la siguiente información:

1. Datos del remitente: nombre o razón social, NIT o documento de identificación (tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería ó pasaporte), dirección, número de teléfono, ciudad de origen y país.
2. Datos del destinatario: nombre o razón social, dirección, número de teléfono, ciudad de destino y país.
3. Código Postal del lugar de entrega del objeto postal.
4. Descripción del contenido del envío.
5. Fecha y hora de admisión del objeto postal.
6. Peso real del envío.
7. Valor del servicio.
8. Valor asegurado del envío, cuando a ello hubiere lugar.
9. Identificador único del envío.
10. Código de barras u otro mecanismo de tecnología equivalente o superior, para el rastreo de los envíos.
11. Datos del operador postal: Razón social, NIT, dirección y signo distintivo (logo), cuando a esto último hubiere lugar.
12. Información para rastreo: página web y número de teléfono para que el usuario consulte el estado del envío.
13. Información de los mecanismos dispuestos para la presentación de peticiones, quejas y recursos (número de teléfono, correo electrónico, página web, oficinas de atención, etc.).
14. Día en el cual se tiene programada la entrega al usuario destinatario.

La prueba de entrega para el servicio de Mensajería Expresa deberá contener como mínimo la siguiente información relativa al objeto postal:

1. Nombre legible y documento de identificación (tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería ó pasaporte) de la persona que recibe el objeto postal en la dirección del destinatario.
2. Espacio para observaciones de quien recibe el objeto postal.

3. Fecha y hora de entrega en la dirección del usuario destinatario.
4. Intentos de entrega con inclusión de la fecha y hora.
5. Motivos de devolución cuando no se puede realizar la entrega.
6. Fecha en la cual se devuelve al usuario remitente el objeto postal cuando éste no ha podido ser entregado al usuario destinatario.

Los Operadores de Mensajería Expresa expedirán la cantidad de copias tanto de la guía como de la prueba de entrega que consideren necesarias para la prestación del servicio, sin perjuicio del cumplimiento de las demás disposiciones relativas tanto a la guía como a la prueba de entrega contenidas en la Resolución CRC 3038 de 2011.

El operador deberá implementar los mecanismos necesarios para suministrar en cualquier momento una copia de la guía, a requerimiento de los usuarios remitentes como destinatarios o de las autoridades competentes, bien sea a través de medios electrónicos o físicos.

En el caso de la prestación del servicio de mensajería expresa de ámbito internacional saliente, la prueba de entrega para el usuario remitente podrá estar a su disposición en la página web del operador.

Sin perjuicio de la expedición de la prueba de entrega que debe hacer el operador del servicio de mensajería expresa al usuario destinatario, el operador deberá conservar una copia de la prueba de entrega. Los plazos máximos para que las pruebas de entrega estén disponibles para consulta en la página Web o por medios electrónicos adoptados por el operador son:

- Un (1) día hábil después de la entrega, para ámbito local.
- Dos (2) días hábiles después de la entrega, para ámbito nacional.
- Cuatro (4) días hábiles después de la entrega, para ámbito internacional saliente.

**Parágrafo 1.** En la prestación del servicio de mensajería expresa de ámbito internacional saliente el campo correspondiente al código postal se deberá diligenciar siempre y cuando esté implementado en el país de destino, en caso contrario el operador postal deberá dejar constancia en la guía de tal situación.

**Parágrafo 2.** Si el usuario remitente del objeto postal desconoce algún dato del usuario destinatario deberá dejar constancia de ello y en ese caso no será necesario diligenciar los campos de la guía a los que haya lugar.

**Parágrafo 3.** Los operadores postales que presten el servicio de mensajería expresa en el ámbito internacional entrante, una vez finalizadas las actividades aduaneras a cargo de la autoridad correspondiente, deben garantizar que una guía esté adherida al objeto postal, la cual puede ser la misma guía de origen, y deberán expedir una prueba de entrega al usuario destinatario.

**Parágrafo 4.** Cuando el servicio de Mensajería Expresa tenga como fin la distribución de objetos postales masivos, los operadores diligenciarán y expedirán una guía que cursará adherida a cada uno de los objetos postales en todo momento y en la cual constarán al menos los siguientes datos:

- Identificación del usuario remitente: nombre o razón social, NIT o documento de identificación.
- Identificación del usuario destinatario: nombre o razón social y dirección.
- Fecha y hora de la admisión del objeto postal.
- Descripción del contenido del envío postal.
- Peso real del envío, expresado en gramos.
- Identificador único de envío.
- Código de barras, u otro mecanismo de tecnología equivalente o superior, para el rastreo de los envíos.
- Tarifa cobrada al usuario remitente.
- Identificación del operador postal: Nombre y/o logo tipo, cuando éste aplique.
- Información para rastreo: página web y número de teléfono del operador para que el remitente consulte el estado de su envío.



**Parágrafo 5.** Cuando el servicio de Mensajería Expresa tenga como fin la distribución de objetos postales masivos, los operadores diligenciarán y expedirán una prueba de entrega en la cual constarán al menos los siguientes datos relativos al objeto postal:

- Fecha y hora de entrega.
- Nombre de quien recibe.
- Motivos de devolución.
- Fecha del intento de entrega.

**Artículo 9º. MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN DE LOS OBJETOS POSTALES PARA LOS SERVICIOS DE MENSAJERÍA EXPRESA.** Los operadores de los servicios postales de Mensajería Expresa deberán registrar en la prueba de entrega de que trata el Artículo 8º de la presente Resolución, el motivo de la devolución por el cual no fue posible entregar el objeto postal al usuario destinatario y procederán a su devolución sin costo alguno para el usuario remitente, de conformidad con lo previsto en el Artículo 25 de la Ley 1369 de 2009.

Se tendrán como motivos de devolución los siguientes:

**9.1 Desconocido.** Corresponde a aquellas situaciones en las cuales la persona que se encuentra en la dirección registrada en la guía manifiesta no conocer al usuario destinatario.

**9.2 Rehusado.** Corresponde a la situación en la que el usuario destinatario rechaza o se niega a recibir el objeto postal.

**9.3 No reside.** Corresponde a aquella situación en la cual la persona que se encuentra en la dirección registrada en la guía manifiesta que el usuario destinatario ya no reside en ese lugar o cuando el usuario destinatario ha fallecido.

**9.4 No reclamado.** Corresponde a los casos en los cuales, una vez surtido el trámite previsto en el Artículo 10º de la presente Resolución y pasados los términos allí establecidos, el objeto postal no es reclamado por el usuario destinatario en la oficina del operador.

**9.5 Dirección errada.** Corresponde a los eventos en los cuales la dirección suministrada en la guía por el usuario remitente carece de algún elemento que permita su identificación inequívoca o no exista.

**9.6 Otros.** Corresponde a aquellas situaciones que impiden que el objeto postal sea entregado al destinatario registrado en la guía por fuerza mayor, caso fortuito u otros eventos que considere necesario el operador, siempre especificando la respectiva descripción.

**Artículo 10º. INTENTOS DE ENTREGA.** En el evento en que el operador del Servicio de Mensajería Expresa proceda a efectuar la entrega del objeto postal en el domicilio del usuario destinatario consignado en la guía y éste no encuentra a nadie, deberá expedir un documento por medios físicos o electrónicos, en el que informe que tuvo lugar un intento de entrega de dicho objeto.

Dicho documento deberá contener, por lo menos, la siguiente información:

- Nombre del operador postal que está a cargo de la prestación del servicio.
- Nombre del usuario remitente.
- Número de la guía.
- Fecha y hora del intento de entrega.
- Fecha y hora del próximo intento de entrega (de ser posible).
- Dirección, número de teléfono y horario de atención de la oficina donde se encuentra a disposición del usuario destinatario el objeto postal.
- Fecha hasta la cual se conservará el objeto postal en la oficina indicada.

El documento a que se refiere el presente artículo relativo a los intentos de entrega de los objetos postales no tendrá que expedirse y diligenciarse en los eventos en que al primer intento de entrega se configure alguno de los motivos de devolución establecidos en los numerales 9.1, 9.2, 9.3 o 9.5 del Artículo 9º de la presente Resolución.

Los operadores de servicios postales de Mensajería Expresa deben efectuar al menos dos (2) intentos de entrega, entre los cuales no debe transcurrir un tiempo superior a un (1) día hábil. Si después de dos (2) intentos no se logra llevar a cabo la entrega del objeto postal, se debe dejar un segundo aviso informando al usuario destinatario que puede recoger el objeto en una determinada oficina de atención al usuario, indicando además la fecha límite de retiro, la cual será de treinta (30) días calendario, a partir de la fecha del último intento de entrega.

Si el objeto postal no es reclamado por el usuario destinatario en dicho plazo, éste se considerará como no distribuible, caso en lo cual se debe dar aplicación a lo dispuesto en el Artículo 22° de la presente Resolución. Sin perjuicio de lo anterior, los operadores de Mensajería Expresa podrán efectuar los intentos de entrega que consideren necesarios, hasta lograr la entrega del objeto postal al usuario destinatario registrado en la guía, para lo cual deberá expedir un documento por medios físicos o electrónicos en el que informe que tuvo lugar un intento de entrega.

Los intentos de entrega deben quedar registrados en la información materia de rastreo que debe estar disponible en la página web del operador y en la prueba de entrega, de que tratan los Artículos 11° y 8° de la presente Resolución, respectivamente.

**Parágrafo 1.** Las disposiciones del presente artículo no se serán aplicables a los envíos postales correspondientes al ámbito internacional saliente.

**Parágrafo 2.** Los operadores postales que presten el servicio de Mensajería Expresa en el ámbito internacional entrante, una vez finalizadas las actividades aduaneras a cargo de la autoridad correspondiente, deben cumplir las disposiciones del presente Artículo.

**Parágrafo 3.** Cuando el servicio de Mensajería Expresa tenga como fin la distribución de objetos postales masivos, el operador postal como mínimo deberá efectuar un (1) intento de entrega. En todo caso el operador deberá dejar, en el domicilio del usuario destinatario, el documento en el cual se informa que tuvo lugar dicho intento de entrega.

**Artículo 11°. RASTREO EN EL SERVICIO POSTAL DE MENSAJERÍA EXPRESA.** Los operadores de Mensajería Expresa deben contar con un sistema de rastreo electrónico que permita la lectura del código de barras, o una tecnología equivalente o superior para tales efectos. Los operadores deberán registrar en su sistema de rastreo electrónico, la ocurrencia de por lo menos, los siguientes eventos:

- Admisión en el punto de recepción/recolección en el domicilio del usuario remitente.
- Llegada al punto de recepción en el caso de recolección a domicilio.
- Salida del punto de recepción.
- Realización del trámite aduanero en el caso de envíos internacionales salientes. Se deberá registrar la entrada y la salida del sitio en donde se realice dicho trámite.
- Llegada a la oficina de distribución.
- Intentos fallidos de entrega del objeto postal.
- Entrega final al usuario destinatario.

Estos registros se conservarán en forma electrónica, con indicación del identificador único del envío y del código de barras u otro mecanismo de tecnología equivalente o superior. El operador deberá mantener en su página web y disponible de manera permanente tanto para el usuario remitente como destinatario, el rastreo electrónico de los acontecimientos anteriormente mencionados con la identificación de la oficina de admisión, el municipio o país de destino y la fecha y hora del acontecimiento de manera actualizada.

La información en la página web deberá reflejar los eventos de pérdida o avería del objeto postal, especificar los motivos por los cuales un objeto es no distribuible y los motivos de caso fortuito o fuerza mayor por los cuales no se cumplirá con el tiempo de entrega. El acceso a dicha información será posible a través del identificador único del envío.

Los operadores postales que presten el servicio de mensajería expresa en el ámbito internacional entrante, una vez finalizadas las actividades aduaneras a cargo de la autoridad correspondiente, deben cumplir las disposiciones del presente Artículo. Respecto a los eventos de rastreo, el operador postal deberá registrar la ocurrencia de por lo menos, los siguientes: i) finalización de los trámites aduaneros nacionales, ii) llegada a la oficina de distribución, iii) intentos fallidos de entrega del objeto postal y iv) entrega final al usuario destinatario.

En los envíos del servicio de mensajería expresa internacional saliente, los operadores deberán registrar los casos en que un envío postal, su contenido o parte de su contenido ha sido incautado o retenido por la respectiva autoridad aduanera, o por la entidad que haga sus veces, o por cualquier otro organismo gubernamental, así como los motivos de la retención.

La información a que se refiere el presente artículo deberá permanecer disponible en la página web

del operador como mínimo durante tres (3) meses, contados a partir del momento en que el operador admitió el correspondiente objeto postal.

Sin perjuicio del cumplimiento de lo anterior, en los eventos en los cuales se presenten solicitudes de los usuarios, en aquellos casos en los cuales por algún motivo no exista ningún registro electrónico del rastreo del objeto postal o no exista algún registro electrónico que impida la determinación inequívoca del objeto postal, los operadores deberán dar respuesta en un plazo no superior a dos (2) días hábiles después de realizada dicha solicitud y deberán expresar el lugar donde se encuentra el envío.

**Parágrafo.** Cuando el servicio de Mensajería Expresa contratado tenga como fin la distribución de objetos postales masivos, las partes podrán negociar libremente los eventos que serán objeto de rastreo, los cuales deberán, al menos, incluir los siguientes: i) depósito en el punto de recepción/recolección en el domicilio, ii) llegada al punto de recepción en el caso de recolección a domicilio, iii) intento fallido de entrega y iv) entrega final.

Ante la falta de acuerdo entre las partes, dicho rastreo deberá hacerse respecto de los cuatro (4) eventos a los que se refiere el presente parágrafo.

**Artículo 12º. RECOLECCIÓN A DOMICILIO.** De conformidad con lo previsto en el literal b del numeral 2.3 del Artículo 3º de la Ley 1369 de 2009, los operadores que prestan el servicio postal de Mensajería Expresa deberán ofrecer, a solicitud del usuario remitente, el servicio de recolección a domicilio de objetos postales.

Para efectos de lo anterior, los operadores deberán habilitar un número de teléfono, página web o correo electrónico con el fin de que los usuarios de este servicio puedan programar el servicio de recolección, según la fecha y hora de su conveniencia, en concordancia con lo dispuesto en el Artículo 5º de la Resolución CRC 3038 de 2011.

El término máximo para la recolección a domicilio en las áreas metropolitanas y ciudades capitales de departamento no debe ser superior a un (1) día hábil, contado a partir de la fecha en la cual el usuario solicitó el servicio. Para el resto de zonas geográficas, el tiempo máximo para la recolección a domicilio no debe ser superior a dos (2) días hábiles.

En todo caso, los operadores de Mensajería Expresa deberán recoger los objetos postales en el domicilio solicitado por el cliente y cumplir todas y cada una de las demás obligaciones estipuladas en la presente Resolución.

**Parágrafo.** El número de teléfono, la página web y el correo electrónico podrán ser los mismos dispuestos para el rastreo, en concordancia con lo dispuesto en el Artículo 5º de la Resolución CRC 3038 de 2011.

**Artículo 13º. PÉRDIDA DEL OBJETO POSTAL.** Tan pronto como un operador del servicio de Mensajería Expresa, note la pérdida del objeto postal, deberá registrar el evento en el sistema de rastreo y contactar por el medio más expedito posible al usuario remitente con el fin de informarle tal situación, para que éste pueda iniciar los respectivos trámites de reclamación y/o indemnización establecidos en el Artículo 32 de la Ley 1369 de 2009, en concordancia con el Artículo 22º de la Resolución CRC 3038 de 2011.

**Artículo 14º. AVERÍA DEL OBJETO POSTAL.** Cuando el operador de Mensajería Expresa advierta una avería en el objeto postal, deberá efectuar de inmediato la evaluación correspondiente con el fin de determinar si el daño afecta al embalaje o a su contenido. Una vez validado lo anterior, deberá proceder de la siguiente forma:

1. Si la avería se produce únicamente en el embalaje el operador podrá reparar y encaminar el envío para su distribución con la observancia del principio de inviolabilidad de la correspondencia. La avería en el embalaje y las medidas adoptadas deben ser registradas en la página web como parte de la información materia del rastreo. Los operadores de Mensajería Expresa deberán comunicar de inmediato al usuario remitente a través del medio más expedito posible, la avería detectada en el embalaje y las medidas adoptadas.
2. Si la avería afecta el contenido mismo del objeto postal, los operadores de Mensajería Expresa deberán registrar el evento en la página web como parte de la información materia

del rastreo. Adicionalmente, deberán comunicar de inmediato al remitente a través del medio más expedito posible, la avería del objeto con el fin de que éste imparta las instrucciones del caso para disponer del objeto en el estado en que se encuentre y pueda iniciar los procesos de reclamación y/o indemnización establecidos en el Artículo 32 de la Ley 1369 de 2009, en concordancia con el Artículo 22° de la Resolución CRC 3038 de 2011.

**Parágrafo.** Para el servicio de Mensajería Expresa que tenga como fin la distribución de objetos postales masivos, el remitente y el operador podrán negociar libremente el procedimiento a seguir en caso de avería de alguno de los objetos postales, sin perjuicio del trámite de reclamación y/o indemnización que le asiste a los usuarios establecido en el Artículo 32° de la Ley 1369 de 2009.

#### **TÍTULO IV**

#### **DISPOSICIONES APLICABLES A LOS OPERADORES DE GIROS NACIONALES**

**Artículo 15°. TIEMPO DE DISPONIBILIDAD PARA EL SERVICIO DE GIROS NACIONALES.**

De conformidad con lo previsto en el numeral 3.2 del Artículo 3 de la presente Resolución, los operadores de Servicios Postales de Pago que presten el servicio de giros nacionales, deberán permitir al usuario destinatario la disponibilidad del giro que ha impuesto a su nombre el usuario remitente, dentro del día hábil siguiente a su admisión en al menos el 99% de los giros recibidos.

En los demás casos, el giro deberá estar disponible a más tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes contados a partir del día en que lo haya recibido del remitente.

**Artículo 16°. PRUEBA DE ADMISIÓN PARA EL SERVICIO DE GIROS NACIONALES.** De conformidad con lo previsto en el numeral 3.4 del Artículo 3° de la presente Resolución, los operadores de servicios Postales de Pago que presten el servicio de giros nacionales, al momento de la recepción del giro, deberán diligenciar y expedir una prueba de admisión por medios físicos o electrónicos, la cual contendrá como mínimo la siguiente información:

- Información del operador: Nombre, página web, número de teléfono y el logotipo de misma, sólo cuando éste aplique.
- Identificador único del giro.
- Información del usuario remitente: Nombre, número de documento de identificación (tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería ó pasaporte) y número de teléfono.
- Información del usuario destinatario: Nombre, número de documento de identificación (tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería ó pasaporte) y número de teléfono.
- Identificación de la oficina del operador donde es admitido el giro.
- Identificación de la oficina del operador a la cual está dirigido el giro.
- Fecha y hora de admisión.
- Monto del giro, sin incluir el valor del servicio.
- Valor del servicio.

Sin perjuicio de la inclusión de la información relativa a la identificación de la oficina del operador a la cual está dirigido el giro, el operador de Servicios Postales de Pago podrá indicarles a los usuarios que el giro postal podrá ser reclamado en cualquiera de sus oficinas de atención, en caso que preste dicho servicio.

Los operadores de Servicios Postales de Pago que presten el servicio de giros nacionales deberán expedir y entregar una copia de la prueba de admisión a sus usuarios remitentes. La copia de la prueba de admisión puede ser electrónica para el operador postal.

El operador implementará los mecanismos necesarios para que en los casos de solicitudes de copia de la prueba de admisión por requerimiento del remitente, destinatario o de las autoridades competentes, ésta sea suministrada en cualquier momento, bien sea a través de medios electrónicos o físicos.

**Parágrafo.** Si el usuario remitente del giro postal desconoce algún dato del usuario destinatario deberá dejar constancia de ello y en ese caso no será necesario diligenciar el campo de la prueba de admisión a que haya lugar.

**Artículo 17°. MODELO ÚNICO DE PRUEBA DE ENTREGA PARA EL SERVICIO DE GIROS NACIONALES.** Los operadores de Servicios Postales de Pago que presten el servicio de giros nacionales, entregarán al usuario destinatario el giro postal previa verificación de los documentos de identificación (tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería ó pasaporte) o de cualquier otro medio que permita garantizar la identidad del mismo.

Los operadores de Servicios Postales de Pago que presten el servicio de giros nacionales deberán expedir a los usuarios destinatarios una prueba de entrega, la cual deberá contener como mínimo la siguiente información:

- Nombre y número del documento de identificación del usuario destinatario.
- Nombre y número del documento de identificación del usuario remitente.
- Fecha y hora de entrega del giro postal.
- Identificador único del giro.
- Monto enviado por el usuario remitente.
- Monto recibido por el usuario destinatario.
- Motivos de devolución del giro postal.

El operador de Servicios Postales de Pago que preste el servicio de giros postales nacionales deberá conservar una copia de la prueba de entrega, bien sea de forma física o electrónica, e implementará los mecanismos necesarios para que, en un plazo no superior a un (1) día hábil después de la entrega, la copia de dicho documento pueda ser consultada a través de su página web o suministrada tanto al usuario remitente como al usuario destinatario por medios electrónicos.

A requerimiento de los usuarios remitentes como destinatarios o de las autoridades competentes, el operador deberá suministrar una copia electrónica o física de la prueba de entrega en cualquier momento.

**Artículo 18°. MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN PARA EL SERVICIO DE GIROS POSTALES NACIONALES.** Los operadores de Servicios Postales de Pago que presten el servicio de giros nacionales deberán registrar en la prueba de entrega el motivo de devolución por el cual no fue posible entregar el giro al usuario destinatario registrado en la prueba de admisión y procederán a su devolución sin costo alguno para el usuario remitente, de conformidad con lo previsto en el Artículo 25 de la Ley 1369 de 2009.

Se tendrán como motivos de devolución los siguientes:

**18.1 Desconocido.** Corresponde a aquellas situaciones en las cuales la persona que se encuentra en el número telefónico registrado en la prueba de admisión manifiesta no conocer al destinatario.

**18.2 Rehusado.** Corresponde a la situación en la cual el usuario destinatario rechaza o se niega a recibir el giro.

**18.3 No reside/no corresponde.** Corresponde a aquel evento en el que la persona que se encuentra en el número telefónico registrado en la prueba de admisión manifiesta que el usuario destinatario ya no reside en ese lugar o cuando éste último ha fallecido.

**18.4 No reclamado.** Esta situación se da cuando, una vez surtido el trámite previsto en el Artículo 19° de la presente Resolución y transcurridos los términos allí establecidos, el giro postal no es reclamado por el usuario destinatario en las oficinas del operador postal de pago.

**18.5 Número de Teléfono errado.** En este caso el número telefónico suministrado por el usuario remitente en la prueba de admisión carece o contiene algún elemento adicional, que permita su identificación inequívoca.

**18.6 Otros.** Corresponde a aquellas situaciones que impiden que el giro postal sea entregado al destinatario registrado en la prueba de admisión por fuerza mayor o caso fortuito u otros eventos que considere necesario el operador, siempre especificando la respectiva descripción.

**Artículo 19°. ENTREGA DE LOS GIROS POSTALES NACIONALES.** Los operadores de giros postales nacionales podrán ofrecer a sus usuarios efectuar la entrega del giro en su domicilio.

Solamente en aquellos casos en que el operador realice la entrega del giro postal en sus oficinas de atención y éste no sea reclamado por el usuario destinatario dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha a partir del cual está disponible, deberá contactar al usuario destinatario registrado en la prueba de admisión con el fin de comunicarle que puede proceder con el retiro del mismo.

Acorde con lo anterior, se le deberá informar al usuario destinatario, el nombre del usuario remitente, la dirección de la oficina en la cual se le hará la entrega del giro y la fecha límite de la disponibilidad del mismo.

La fecha límite de retiro del giro por parte del usuario destinatario será de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha desde de la cual el giro está disponible. Si el giro no es retirado en ese plazo, éste se considerará como no distribuible y deberá ser puesto a disposición del usuario remitente hasta por un término de tres (3) meses desde la fecha de imposición del giro, vencidos los cuales sin que haya sido reclamado se aplicará el Artículo 52 de la Ley 1369 de 2009, referente a objetos declarados en rezago.

**Artículo 20º. RASTREO EN LOS SERVICIOS DE GIROS NACIONALES.** Los operadores de Servicios Postales de Pago que presten el servicio de giros nacionales, deberán registrar electrónicamente y mantener en su página web y permanentemente disponible para el usuario y de manera actualizada, la disponibilidad del giro a favor del destinatario.

Para efectos de lo anterior, deberán implementar las debidas medidas de seguridad y confidencialidad para acceder a dicha información por parte de los usuarios remitente y destinatario del giro postal.

El registro en la página web del operador deberá dar cuenta de la oficina en la cual el giro podrá ser reclamado. El acceso a dicha información será posible únicamente a través del identificador único del envío que le será entregado al usuario remitente del giro postal.

La información a que se refiere el presente artículo deberá permanecer disponible en la página web del operador mínimo durante tres (3) meses contados a partir de la fecha en que el operador de Servicios Postales de Pago recibió el correspondiente giro.

**Artículo 21º. INTEGRIDAD DEL GIRO.** El monto entregado por el usuario remitente al operador de Servicios Postales de Pago deberá constar en la prueba de admisión y será el mismo que se debe entregar al destinatario.

#### **TÍTULO V**

#### **DISPOSICIONES COMUNES A LOS OPERADORES DE MENSAJERÍA EXPRESA Y GIROS POSTALES NACIONALES**

**Artículo 22º. OBJETOS NO DISTRIBUIBLES.** Los objetos postales serán considerados no distribuibles en las circunstancias descritas en el presente artículo.

Frente a la actividad propia del servicio postal de Mensajería Expresa, se considera que un objeto postal no es distribuible cuando:

- a. Después de dos (2) intentos fallidos de entrega del correspondiente objeto postal, se configure el motivo de devolución establecido en el numeral 9.4 del Artículo 9º de la presente Resolución.
- b. Al primer intento de entrega, se configure alguno de los motivos de devolución establecidos en los numerales 9.1, 9.2, 9.3, 9.5 o 9.6 del Artículo 9º de la presente Resolución.

Los objetos postales que cursen por las redes de los operadores que presten los servicios de Mensajería Expresa que tengan como fin la distribución de objetos postales masivos, serán considerados no distribuibles después del primer intento fallido de entrega.

En cuanto a la prestación de los servicios postales de pago que presten el servicio de giros nacionales se considera que un giro es no distribuible cuando:

- c. El giro no sea retirado por el usuario destinatario dentro de los plazos establecidos en el Artículo 19º de la presente Resolución.
- d. Se configure alguno de los motivos de devolución establecidos en los numerales 18.1, 18.2, 18.3, 18.5 o 18.6 del Artículo 18º de la presente Resolución.

**Artículo 23º. TRATAMIENTO DE LOS OBJETOS NO DISTRIBUIBLES.** Una vez un objeto

postal sea considerado no distribuible, el operador deberá realizar las siguientes actividades:

- Informar al usuario remitente la configuración del objeto postal como no distribuible así como las razones de dicha configuración.
- Proceder a la devolución al usuario remitente dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la configuración del objeto postal como no distribuible.
- Solicitar al usuario remitente la recolección del objeto no distribuible en el punto de recepción original del objeto postal, o hacer entrega en el domicilio del remitente previa solicitud de este último, caso en el cual se causará el pago de la tarifa que corresponda.
- Si el usuario remitente no atiende la solicitud de recolección del objeto postal declarado como no distribuible, y una vez transcurridos tres (3) meses a partir de la fecha de imposición del mismo, éste se considerará en rezago, de conformidad con lo previsto en el artículo 52 de la Ley 1369 de 2009.

**Parágrafo 1.** Los operadores postales que presten el servicio de Mensajería Expresa en el ámbito internacional entrante, en caso de considerar que un objeto se configura como no distribuible, deberán regresar el objeto postal al usuario remitente en el país correspondiente, según sus mejores prácticas empresariales.

**Parágrafo 2.** El tratamiento de los objetos no distribuibles para los envíos de Mensajería Expresa que tenga como fin la distribución de objetos postales masivos podrá ser negociado libremente por las partes, y a falta de acuerdo al respecto, se aplicará lo dispuesto para el servicio de Mensajería Expresa en general. En todo caso, pasados tres (3) meses a partir de la fecha de imposición del objeto postal, si el mismo no ha sido retirado por el remitente, será considerado en rezago de conformidad con lo previsto en el artículo 52 de la Ley 1369 de 2009.

## **TÍTULO VI DISPOSICIONES FINALES**

**Artículo 24º. DEBER DE INFORMACIÓN.** Previa celebración del contrato, y en todo momento durante su ejecución, los operadores postales 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 las condiciones de calidad en que éste será suministrado, las cuales en todo caso, deberán incluir las condiciones establecidas en la regulación, las metas de los indicadores de calidad impuestas por la CRC así como el cumplimiento de las mismas, en concordancia con lo establecido en el Artículo 4º de la Resolución CRC 3038 de 2011, en particular, las que se refieren a los tiempos de entrega.

**Artículo 25º. SANCIONES.** El incumplimiento de lo establecido en el presente régimen se considerará una violación al régimen de los servicios postales y acarreará las sanciones contempladas por la Ley, las cuales deberán ser impuestas por la Superintendencia de Industria y Comercio en ejercicio de su competencia de protección de los derechos de los usuarios de los servicios postales, y por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en los eventos relacionados con la violación al régimen de los servicios postales, según corresponda.

**Artículo 26º. VIGILANCIA Y CONTROL.** De acuerdo con lo establecido en el numeral 1 del Artículo 18 de la Ley 1369 de 2009, la verificación del cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente Resolución, será realizada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en ejercicio de sus facultades legales.

El cumplimiento de los parámetros, la medición de los indicadores de calidad y los reportes de información de que trata la presente Resolución, deben ser certificados por el representante legal del operador postal y deberán ser avalados a través de mecanismos de verificación técnica internos y/o externos, que cuenten con autonomía e independencia de la gestión operativa, de las fuentes de información, del proceso de medición y de los resultados, sin perjuicio de las pruebas que sobre el cumplimiento de estos requisitos efectúe el Ministerio.

**Artículo 27º. TRANSITORIO.** Los operadores que presten servicios postales habilitados con el régimen anterior de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 46 de la Ley 1369 de 2009,

deberán dar pleno cumplimiento a lo dispuesto en sus concesiones y licencias, hasta el término de duración y/o vigencia de las mismas.

**Artículo 28º.** Modificar el Anexo 1 de la Resolución CRC 2959 de 2010, el cual quedará de la siguiente manera:

**ANEXO 1**

**CALENDARIO DE REPORTE**

Tópico	Formato	Periodicidad	Discriminación de la información	Información a reportar	Fecha máxima de entrega a la CRC
Anexo 2. Ingresos	1. Ingresos por servicios de mensajería 2. Ingresos por servicio de correo 3. Ingresos por servicios postales de pago y servicios financieros de correos 4. Ingresos por interconexión	Trimestral	Mensual	Enero Febrero Marzo	15 de abril
				Abril Mayo Junio	15 de julio
				Julio Agosto Septiembre	15 de octubre
				Octubre Noviembre Diciembre	15 de enero del año siguiente
Anexo 3. Tráfico	1. Envíos de los servicios de mensajería 2. Envíos de servicio de correo 3. Envíos de servicios postales de pago y servicios financieros de correos 4. Envíos recibidos por interconexión	Trimestral	Mensual	Enero Febrero Marzo	15 de abril
				Abril Mayo Junio	15 de julio
				Julio Agosto Septiembre	15 de octubre
				Octubre Noviembre Diciembre	15 de enero del año siguiente
Anexo 4. Tarifas	1. Tarifa para los servicios de mensajería expresa masiva	Trimestral	Trimestral	Enero 1 a marzo 31	15 de abril
				Abril 1 a junio 30	15 de julio
				Julio 1 a septiembre 30	15 de octubre
				Octubre 1 a diciembre 31	15 de enero del año siguiente
	2. Acuerdos de mensajería expresa masiva y de interconexión	Eventual	No Aplica	No Aplica	10 días hábiles después del evento
Anexo 5. Protección de los usuarios de servicios postales	1. PQRs 2. Solicitudes de Indemnizaciones	Trimestral	Trimestral	Enero 1 a marzo 31	15 de abril
				Abril 1 a junio 30	15 de julio
				Julio 1 a septiembre 30	15 de octubre
				Octubre 1 a diciembre 31	15 de enero del año siguiente
Anexo 6. Infraestructura	1. Puntos de atención al público 2. Centros de clasificación	Anual	No Aplica	A 31 de diciembre	31 de enero de cada año
Anexo 7. Personal	1. Número de empleados	Anual	No Aplica	A 31 de diciembre	31 de enero de cada año
Anexo 8. Tarifas	1. Tarifa para los servicios de mensajería especializada masiva	Trimestral	Trimestral	Enero 1 a marzo 31	15 de abril
				Abril 1 a junio 30	15 de julio
				Julio 1 a septiembre 30	15 de octubre



Tópico	Formato	Periodicidad	Discriminación de la información	Información a reportar	Fecha máxima de entrega a la CRC
				Octubre 1 a diciembre 31	15 de enero del año siguiente
	2. Acuerdos de mensajería especializada masiva y de Interconexión	Eventual	No aplica	No aplica	10 días hábiles después del evento
Anexo 9. Calidad del servicio	1. Porcentaje de objetos postales entregados en tiempo de entrega – Mensajería Expresa	Trimestral	Trimestral	Enero 1 a marzo 31	15 de abril
	2. Porcentaje de disponibilidad de giros nacionales – Servicios postales de pago nacionales			Abril 1 a junio 30	15 de julio
	3. Porcentaje de objetos entregados en buen estado – Mensajería Expresa			Julio 1 a septiembre 30	15 de octubre
				Octubre 1 a diciembre 31	15 de enero del año siguiente

**Artículo 29º.** Adicionar un Anexo a la Resolución CRC 2959 de 2010, el cual quedará de la siguiente manera:

**"ANEXO 9**

**CALIDAD DEL SERVICIO**

**Formato 1 Porcentaje de objetos postales entregados en tiempo de entrega – Mensajería Expresa**

1 Tipo de envío	2 Ámbito	3 Porcentaje de objetos postales entregados en tiempo de entrega							
		D+12	D+24	D+36	D+48	D+60	D+72	D+96	D+>96
		Envíos individuales	Local						
	Nacional								
	Internacional saliente								
Envíos masivos	Local								
	Nacional								

1. Tipo de envío:

- *Envíos individuales:* cuando se trata de un objeto postal que se entrega a un operador postal para ser repartido hacia un único destinatario.
- *Envíos masivos:* cuando se trata de un número plural de objetos postales entregados por un mismo remitente a un operador postal con el fin de que sean distribuidos a un número plural de destinatarios.

2. Ámbito:

- *Local:* La entrega del objeto postal se realiza en el mismo municipio, municipios adyacentes o áreas metropolitanas en el cual fue recibido por el operador postal o según las políticas comerciales y operativas establecidas por cada operador postal.
- *Nacional:* La entrega del objeto postal se realiza en municipio o área metropolitana diferente a aquella en la cual fue recibido por el operador postal o según las políticas comerciales y operativas establecidas por cada operador postal.
- *Internacional saliente:* El objeto postal es recibido en Colombia y debe ser entregado en el extranjero.

3. Porcentaje de objetos postales: indicar el porcentaje de objetos postales que fueron entregados, dentro de un límite determinado de horas, es decir, cantidad en D+n, donde D representa la fecha de entrega del objeto postal por parte del usuario que envía y (n) el número de horas que transcurren entre esa fecha y la fecha de entrega al destinatario. No incluye los objetos postales tramitados por acceso y uso de la red a otros operadores postales.

- *D+12: envíos entregados a más tardar 12 horas después de su imposición en la red postal.*
- *D+24: envíos entregados a más tardar 24 horas después de su imposición en la red postal.*
- *D+36: envíos entregados a más tardar 36 horas después de su imposición en la red postal.*
- *D+48: envíos entregados a más tardar 48 horas después de su imposición en la red postal.*
- *D+60: envíos entregados a más tardar 60 horas después de su imposición en la red postal.*
- *D+72: envíos entregados a más tardar 72 horas después de su imposición en la red postal.*
- *D+96: envíos entregados a más tardar 96 horas después de su imposición en la red postal.*
- *D+>96: envíos entregados en más de 96 horas después de su imposición en la red postal.*

**Formato 2 Porcentaje de disponibilidad de giros nacionales – Servicios postales de pago nacionales**

1					
Porcentaje de Disponibilidad de Giros Nacionales					
D+0	D+1	D+2	D+3	D+4	D+>4

1. *Porcentaje de Giros Nacionales: indicar el porcentaje de giros nacionales que estuvieron disponibles para ser entregados a su destinatario, dentro de un límite determinado de días hábiles después ser impuestos por el remitente, es decir, cantidad en D+n, donde D representa la fecha de entrega del giro por parte del usuario que envía y (n) el número de días hábiles que transcurren entre esa fecha y la fecha en que el giro se encuentra disponible para ser entregado al destinatario.*

- *D+0: giros que estuvieron disponibles para ser entregados en el mismo día hábil de su imposición en la red postal.*
- *D+1: giros que estuvieron disponibles para ser entregados 1 día hábil después de su imposición en la red postal.*
- *D+2: giros que estuvieron disponibles para ser entregados 2 días hábiles después de su imposición en la red postal.*
- *D+3: giros que estuvieron disponibles para ser entregados 3 días hábiles después de su imposición en la red postal.*
- *D+4: giros que estuvieron disponibles para ser entregados 4 días hábiles después de su imposición en la red postal.*
- *D+>4: giros que estuvieron disponibles para ser entregados en más de 4 días hábiles después de su imposición en la red postal.*

**Formato 3 Porcentaje de objetos entregados en buen estado - Mensajería Expresa**

1	2	3	4	5
Tipo de envío	Ámbito	No. de objetos postales entregados en buen estado	No. de objetos postales enviados	No. objetos postales perdidos, expollados o averiados por fuerza mayor o caso fortuito
Envíos individuales	Local			
	Nacional			
Envíos masivos	Local			
	Nacional			

1. *Tipo de envío:*

- *Envíos individuales: cuando se trata de un objeto postal que se entrega a un operador postal para ser repartido hacia un único destinatario.*
- *Envíos masivos: cuando se trata de un número plural de objetos postales entregados por un mismo remitente a un operador postal con el fin de que sean distribuidos a un número plural de destinatarios.*

2. **Ámbito:**

- *Local: La entrega del objeto postal se realiza en el mismo municipio, municipios adyacentes o áreas metropolitanas en el cual fue recibido por el operador postal o según las políticas comerciales y operativas establecidas por cada operador postal.*
- *Nacional: La entrega del objeto postal se realiza en municipio o área metropolitana diferente a aquella en la cual fue recibido por el operador postal o según las políticas comerciales y operativas establecidas por cada operador postal.*

3. **Número de objetos postales entregados en buen estado:** *Corresponde a la definición del numeral 2.7 del Artículo 2° de la presente Resolución.*

4. **Número de objetos postales enviados:** *Corresponde a la definición del numeral 2.6 del Artículo 2° de la presente Resolución.*

5. **Número objetos postales perdidos, expoliados o averiados por fuerza mayor o caso fortuito.**

**Artículo 30°. TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN.** Las obligaciones a cargo de los operadores de servicios postales establecidas en la presente Resolución, deberán implementarse a partir del 1° de Enero de 2012, sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones previstas en la Ley 1369 de 2009.

**Artículo 31 °. VIGENCIA Y DEROGATORIAS.** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Dada en Bogotá D.C. a los

**15 JUL 2011**

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**



**DIEGO MOLANO VEGA**  
Presidente



**CRISTHIAN LIZCANO ORTÍZ**  
Director Ejecutivo

CC. 02/06/2011 y 16/06/2011 Actas Números 771 y 773

SC. 29/06/2011 Acta Número 254

NSC/MDR/GLC/AJR *IP*