



Comisión de Regulación  
de Comunicaciones  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

## **Preguntas frecuentes sobre la protección de los derechos de los usuarios de los servicios postales en Colombia.**

**Coordinación de Regulación Postal**

Agosto de 2011



Libertad y Orden

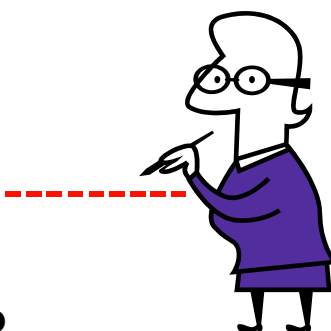
Comisión de Regulación de Comunicaciones – República de Colombia

**El Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios Postales empezará a aplicarse el primero de octubre de 2011, con excepción de las medidas relacionadas con el Código Único Numérico -CUN- las cuales se harán exigibles sólo hasta el primero de enero de 2012**

## INTRODUCCIÓN

A partir de la Ley 1369 de 2009 la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC-, fue la encargada de expedir el primer Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales.

De esta manera, la CRC pone en conocimiento el presente documento con las preguntas frecuentes sobre los derechos y obligaciones de los usuarios y de las empresas prestadoras de los servicios postales en Colombia



## APLICABILIDAD

### ***¿Qué son los Servicios Postales?***

Son los servicios que prestan las empresas legalmente autorizadas para la recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos postales a usuarios destinatarios, dentro y fuera del país. Dichos servicios están reglamentados en la Ley 1369 del 2009.

### ***¿Quiénes deben cumplir el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales -RPU-?***

Deben cumplir el RPU las empresas que prestan estos servicios y los usuarios que usan los servicios postales. Existe una sola excepción a la aplicación del RPU, en los casos en los que el usuario y la empresa definen la totalidad de las condiciones que rigen la prestación del servicio postal.

### ***¿Qué pasa si las empresas incumplen con sus usuarios?***

Si llegara a existir incumplimiento de las normas por parte de las empresas prestadoras del servicio postal, la entidad encargada de investigar y facultada para sancionar y proteger los derechos de los usuarios es la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC–.



### **DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

#### ***¿Qué principios orientan la prestación de los Servicios postales y para que sirven?***

Los principios que deben tenerse en cuenta en la prestación de los servicios postales son:

**Favorabilidad.** Cualquier duda que se presente en la interpretación de las cláusulas del contrato, siempre y cuando hayan sido definidas en su totalidad y de manera exclusiva por la empresa, será decidida a favor de los usuarios.

**Eficiencia en los servicios.** La prestación debe hacerse de manera óptima y oportuna.

**Libertad de elección.** El usuario tiene la posibilidad de elegir la empresa que le va a prestar el servicio requerido.

**Respeto.** La relación comercial entre el usuario y la empresa proveedora de servicios postales, está basada en el respeto y la observancia de los derechos y obligaciones que se derivan.

Los anteriores principios sirven para que ante cualquier duda en la aplicación de las normas, la duda se resuelva teniendo en cuenta el contenido de los principios antes señalados.

#### ***¿Qué información está obligada a proveer la empresa postal a sus usuarios, previa celebración del contrato?***

Antes de celebrarse el contrato, que puede ser verbal o escrito, las empresas deben suministrar a sus usuarios información clara, veraz, suficiente, precisa, completa, oportuna y gratuita, acerca de las características y condiciones del servicio ofrecido, haciendo referencia específica a la calidad en que éste se prestará así como a las tarifas que se deben pagar, de tal manera, que puedan tomar una decisión para la contratación del servicio postal.

En tal sentido, las empresas deberán publicar en todos los puntos de atención al usuario, página *web* o en medio de comunicación escrito la siguiente información:

- ✗ El contenido del contrato indicando las condiciones económicas, técnicas, jurídicas y comerciales para la prestación del servicio.
- ✗ Parámetros y niveles de calidad del servicio, en términos de cobertura, frecuencia y/o tiempos de entrega, entre otros.
- ✗ Tarifa total del servicio, incluyendo los impuestos, tasas, contribuciones o cualquier otro cargo a que tenga lugar.
- ✗ Lista de los objetos postales prohibidos.
- ✗ Dirección y teléfono de las Oficinas de atención a usuarios.
- ✗ Número de la línea o líneas de atención al usuario y de la página *web* del operador.
- ✗ Procedimiento y trámite de las peticiones, quejas, reclamos y recursos –PQRs-, así como de las solicitudes de indemnización.
- ✗ Las metas y mediciones de los indicadores de los procesos de atención a sus usuarios.
- ✗ Condiciones y restricciones de todas las promociones y ofertas vigentes ofrecidas a sus usuarios.
- ✗ Dirección, teléfono, correo electrónico y página *web* de la Superintendencia de Industria y Comercio- SIC-.

***Para facilitar a los usuarios la lectura de la información, los textos de los contratos y cualquier otra información suministrada por escrito, por la empresa, deben ser elaborados con letra no inferior a tres (3) milímetros.***

#### ***¿Qué condiciones deben tener los contratos de prestación de servicios postales?***

Los contratos deben contener la totalidad de las condiciones de la prestación de los servicios: precio, forma de pago, condiciones para la entrega de los envíos, derechos y obligaciones tanto de la empresa como de los usuarios, las causales y consecuencias del incumplimiento en la prestación del servicio, las causales de exención de responsabilidad de la empresa, entre otras.

***Las empresas no pueden incluir en sus contratos, cláusulas que limiten o excluyan su responsabilidad frente a la prestación del servicio contratado, que restrinjan el derecho que le asiste a los usuarios respecto de las indemnizaciones a que tienen derecho por la pérdida, expoliación y avería de sus objetos, que limiten los derechos y deberes consagrados en el régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios postales y en la Ley 1369 de 2009.***



***¿Qué se entiende por pérdida, expoliación o avería de un objeto postal?***

**Pérdida.** Se debe entender como el extravío del objeto postal que ha sido admitido por la empresa para su posterior envío.

**Expoliación.** Se da cuando el objeto, una vez en poder del operador, le ha sido despojado con violencia o con iniquidad.

**Avería.** Es el daño que, en manos del operador, ha sufrido el objeto

Actualmente, los usuarios de los servicios postales tienen a su favor el pago por parte de las empresas, de indemnizaciones a que haya lugar por la pérdida, expoliación y avería de los objetos que le sean confiados para su envío.

***¿Las empresas pueden fijar libremente los precios de los servicios que cobran a los usuarios?***

Las empresas de servicios postales pueden fijar libremente los precios que cobran a sus usuarios por la prestación de sus servicios. Sólo cuando no haya suficiente competencia en el mercado, se presente una falla o cuando la calidad de los servicios ofrecidos no se ajuste a los niveles exigidos, puede la Comisión de Regulación de Comunicaciones, CRC, definir los valores que deben cobrar las empresas.

***Una vez celebrado el contrato, ¿puede la empresa modificar las condiciones del mismo?***

***La modificación de las tarifas ofrecidas sólo entrará a regir una vez las mismas sean debidamente informadas a los usuarios.***

Las empresas no pueden modificar las condiciones previstas en el contrato celebrado, sin que haya una aceptación previa por parte del usuario. De otra parte, tampoco pueden imponer ni cobrar a sus usuarios servicios que no hayan sido previamente aceptados por el mismo.

## ***Durante la prestación del servicio postal que ha sido contratado, ¿qué derechos tienen los usuarios?***

De manera general y para todos los usuarios, tanto remitentes como destinatarios, el Régimen de Protección de los Usuarios de Servicios Postales prevé los siguientes derechos:

- El secreto e inviolabilidad de las comunicaciones postales.
- El respeto a la intimidad.
- La neutralidad y confidencialidad de los servicios postales.
- La prestación permanente de los servicios postales.
- La prestación del servicio contratado de conformidad con las condiciones ofrecidas.
- La igualdad de trato a los usuarios de los Servicios Postales que estén en condiciones idénticas.
- La prestación del servicio libre de cualquier tipo de discriminación, especialmente derivadas de consideraciones políticas, religiosas, ideológicas, étnicas, etcétera.
- La amplia divulgación de las condiciones de prestación de los servicios postales, en especial las que se refieren a cobertura, frecuencia, tiempo de entrega, tarifas y trámite de las peticiones y reclamaciones.
- La indemnización por pérdida, expoliación o avería de los objetos postales.
- La devolución al usuario remitente de los objetos postales que no hayan sido entregados al usuario destinatario.
- El cambio de la dirección del usuario destinatario para una nueva remisión del envío, siempre y cuando el objeto no haya sido entregado, previo pago de las tarifas fijadas por la empresa para tal efecto, siempre que las condiciones en relación con la cobertura establecidas por el operador postal para la prestación del servicio permitan dicha modificación. Cabe anotar que este cambio, conforme lo dispone la Ley 1369 de 2009, se denomina reexpedición.
- La identificación de todos los operadores postales que intervienen en la prestación del servicio postal solicitado por el usuario, a medida que éstos se vayan identificando en el tránsito del objeto postal.
- Los contemplados en los acuerdos y convenios internacionales vigentes ratificados por Colombia.



## **DERECHOS**



En la prestación de los servicios postales existen **2 tipos de usuarios**, el usuario **remite**nte y el usuario **destinatario**. La norma prevé de manera especial una serie de derechos tanto para el remitente como para el destinatario.

### **Derechos de los usuarios remitentes**

- La propiedad sobre los objetos postales, hasta tanto que no sean entregados al usuario destinatario.
- Obtener la devolución de los envíos que no hayan sido entregados a los usuarios destinatarios.
- Solicitar la reexpedición de sus envíos a distinto lugar del inicialmente indicado, previo el pago de la tarifa que genera dicha reexpedición.
- Solicitar ante las empresas por concepto de expoliación, pérdida o avería las indemnizaciones pertinentes.
- Solicitar al operador la reparación de los perjuicios que se generen con ocasión del incumplimiento de las condiciones que rigen la prestación del servicio.

### **Derechos de los usuarios destinatarios:**

- Recibir los objetos postales enviados por el remitente, con el cumplimiento de todas las condiciones del servicio divulgadas por la empresa.
- Obtener información acerca de los envíos registrados a su nombre.
- Rechazar los envíos, aún cuando vengan a su nombre. En este caso, se deberá dejar constancia por escrito del rechazo y los motivos en que se fundamentan.
- Presentar, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal, reclamaciones cuando descubra averías en el objeto con posterioridad a la entrega.
- Percibir las indemnizaciones a que tiene derecho el usuario remitente, siempre y cuando éste le ceda de manera expresa ese derecho.

### ***¿Qué obligaciones tienen los usuarios de los servicios postales?***

Los usuarios de los servicios postales, tanto remitentes como destinatarios, tienen las siguientes obligaciones:

- ✓ Hacer uso adecuado de la red postal y del servicio postal a contratar.
- ✓ Cumplir cabalmente los compromisos contractuales adquiridos.
- ✓ Hacer uso de la información suministrada por los operadores postales para la correcta ejecución del contrato y la prestación del servicio.
  - ✓ Verificar con el operador postal si el objeto postal a enviar requiere de un embalaje especial. (En este caso, el embalaje del objeto es responsabilidad y corre por cuenta del usuario. Lo anterior, sin perjuicio de que la empresa preste también esta clase de servicios, previo pago del precio correspondiente).
  - ✓ Identificarse ante el respectivo operador postal con su tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería ó pasaporte como requisito previo a la expedición de la prueba de admisión, de la prueba de entrega o de la guía.

#### **Los usuarios remitentes, además de tener a su cargo las obligaciones anteriores, deben:**

- ✓ Pagar la tarifa del servicio postal contratado.
- ✓ Abstenerse de utilizar los servicios postales prestados por terceros que no se encuentren inscritos en el Registro de Operadores Postales.
- ✓ Cumplir las condiciones de prestación del servicio postal divulgadas amplia y expresamente por el operador de servicios postales.
- ✓ Abstenerse de enviar objetos prohibidos o peligrosos, de acuerdo con las normas vigentes.

### ***¿Qué clase de objetos pueden ser enviados por los usuarios?***

## **OBLIGACIONES**

Actualmente, los usuarios de esta clase de servicios pueden enviar toda clase de objetos considerados por la Ley como objetos postales. En esta medida, cabe anotar que la Ley 1369 de 2009 define los objetos postales como aquellos presentados ante la empresa en la forma definitiva en que deben ser enviados, entre otros, ***las cartas, tarjetas postales, telegramas, extractos de cuentas, recibos de toda clase, impresos, periódicos, cecogramas, envíos publicitarios, muestras de mercaderías y pequeños paquetes.***



## **Objetos prohibidos**

1. Objetos cuyo transporte esté prohibido por la Ley.
2. Objetos cuya importación o circulación esté prohibida en el país de destino.
3. Objetos que por su naturaleza o embalaje pongan en peligro a los empleados de los servicios postales o al público en general, o que puedan ensuciar o dañar otros objetos postales, o los equipos del operador.
4. Animales vivos.
5. Papel moneda, títulos valores de cualquier tipo pagaderos al portador, platino, oro, plata, piedras preciosas, joyas y otros objetos de valor de similar naturaleza, que no se envíen asegurados.
6. Los objetos cuyo tráfico sea constitutivo de un delito.
7. Los objetos que se determinen como prohibidos en convenios internacionales suscritos por Colombia.

***¿Qué sucede si la empresa sospecha, de manera fundada y antes de recibir el objeto, que éste es considerado como prohibido o que no corresponde al contenido declarado?***

En estos casos, la empresa invitará al usuario remitente a que abra el envío, y si éste se niega a hacerlo, la empresa puede negarse a recibir el objeto postal.

No obstante lo anterior, de ser previsible la comisión de un delito, la empresa deberá informar sobre dicha ocurrencia a las autoridades de Policía o a la Fiscalía General.

***¿Qué sucede si una vez recibido el objeto postal, la empresa sospecha de manera fundada que éste corresponde a un objeto prohibido?***

Cuando la empresa tenga fundada sospecha de que alguno de los envíos ya recibidos, corresponde a un objeto prohibido, y siempre y cuando el mismo no implique la comisión de un delito, deberá contactar al usuario remitente o en su defecto al usuario destinatario con el fin de solicitar su autorización para abrir el objeto postal. En este caso, si el usuario contactado se niega a abrir el envío, la empresa no está obligada a entregárselo al usuario destinatario.

***Si transcurren más de 3 meses sin que haya sido posible contactar a alguno de los usuarios u obtener su autorización para abrir el objeto postal ya recibido, la empresa podrá abrir el objeto postal, para así verificar si el mismo corresponde a un objeto postal prohibido***

***En caso que el usuario remitente envíe alguno de los objetos prohibidos será responsable por los daños ocasionados a otros objetos postales.***

En caso de tratarse de un objeto considerado como prohibido, la empresa podrá disponer del objeto siguiendo el procedimiento que para la declaración de objetos declarados en rezago disponga el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. En caso contrario, una vez abierto el objeto postal recibido y determinado que el mismo no constituye un objeto prohibido, el operador postal tiene la obligación de entregarlo al usuario destinatario o devolverlo al usuario remitente en el mismo tiempo del servicio inicialmente contratado.

Debe precisarse finalmente que con el fin de tener plena certeza de las medidas llevadas a cabo por las empresas en los casos citados, éstas están obligadas a dejar constancia de las gestiones llevadas a cabo para contactar a los usuarios.

### ***¿Por qué las empresas no pueden abrir sin el consentimiento de los usuarios los envíos postales?***

Los usuarios de los servicios postales tienen derecho al secreto e inviolabilidad de las comunicaciones. En esa medida, al ser los servicios postales una forma a través de la cual las personas logran comunicarse entre sí, es claro que el secreto de dicha comunicación no puede ser violado por las empresas que prestan los mismos.

Por tal motivo, los operadores postales deben garantizarles a sus usuarios la seguridad de su red postal, con el fin de asegurar la inviolabilidad de los envíos postales, la información que curse a través de ella y sus datos personales.



**Las interceptaciones o la apertura de los envíos postales sólo pueden llevarse a cabo cuando exista orden judicial o administrativa que así lo ordene.**

### ***¿Qué es un envío postal declarado en rezago?***

Son aquellos cuya entrega al destinatario o devolución al remitente, luego de transcurridos 3 meses, no ha sido posible.

Cuando esto sucede, y con el fin de disminuir los costos que implica su almacenamiento o custodia, la empresa se exonera de cualquier responsabilidad, incluso, respecto del envío y queda autorizado para disponer del mismo, de conformidad con las reglas que sobre el particular expida el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

### ***Durante la prestación del servicio, ¿tiene la empresa a su cargo el cumplimiento de alguna obligación frente a los usuarios?***

Las empresas, aparte de brindar a sus usuarios la información referida en la pregunta número 5 del presente documento, están obligadas a:

- Establecer, de manera clara, simple y gratuita, los procedimientos internos para el trámite de las PQRs, así como de las solicitudes de indemnización.
- Prestar el servicio postal sin discriminación alguna entre los usuarios que se encuentren en condiciones idénticas.
- Indemnizar a los usuarios en los casos de pérdida, expoliación o avería del objeto postal.
- Prestar el servicio bajo el cumplimiento de las condiciones ofrecidas y las características inherentes o propias de cada servicio.
- Prestar los servicios postales con calidad e idoneidad.
- Informar al usuario el tipo de embalaje requerido para el envío de cada objeto postal.

***¿Cómo operan las promociones y ofertas hechas por las empresas que prestan servicios postales?***

*Como quiera que las promociones y las ofertas obligan a quien las adelanta, es claro que si una empresa realiza una oferta o una promoción se encuentra obligada a cumplir a sus usuarios en los términos en que hizo la divulgación*

- ☞ Sí una vez hecha la oferta o la promoción, la empresa omite señalar el inicio de la misma, ésta empezará a regir a partir del momento en que fue puesta en conocimiento de sus potenciales usuarios.
- ☞ Si la empresa no establece la fecha de vigencia de la promoción o la oferta, ésta será válida por tiempo indefinido y hasta que la misma de a conocer su finalización y por los mismos medios e intensidad con que se dio a conocer originalmente a los usuarios.
- ☞ Cuando el usuario adquiera una promoción u oferta, el operador postal deberá informarle sobre las condiciones y las restricciones de la misma y almacenar el soporte de la información suministrada por un término de seis (6) meses contados a partir del momento del suministro de dicha información.
- ☞ El operador deberá almacenar las evidencias de la publicidad efectuada sobre las condiciones y restricciones de las promociones y ofertas por un término de seis (6) meses contados a partir de su finalización.

**¿Están**



**obligadas las empresas a conservar los documentos utilizados para la prestación del servicio ofrecido?**

Las empresas deben almacenar y mantener disponible para consulta de sus usuarios y de las autoridades de inspección, control y vigilancia, todos los documentos que utilicen para la prestación del servicio, por un término de 3 años contados desde la fecha de expedición de los mismos.

Una vez vencido este tiempo, los documentos podrán ser destruidos siempre y cuando la empresa garantice la reproducción exacta de los mismos, por cualquier medio.

Vale la pena señalar finalmente que, dentro de dicha documentación se encuentra comprendida la relacionada con las PQR's y solicitudes de indemnización requeridas por los usuarios, independientemente si las mismas han sido presentadas de manera verbal o por escrito.

**¿Qué medios deben adoptar las empresas para brindar atención a sus usuarios?**



***Para prestar la debida atención a sus usuarios, las empresas, además de disponer de oficinas en los diferentes municipios donde prestan el servicio, deben implementar una línea de atención así como de una dirección de correo electrónico, que deberá ser informada a sus usuarios al momento de la contratación de los servicios ofrecidos.***

Los operadores están obligados a brindar información a los usuarios acerca de los servicios que prestan, así como la recepción de las PQR's realizadas por sus usuarios, a través de los medios antes citados. Para tal fin, los operadores de servicios postales deben informar a los usuarios la existencia

de dichos medios de atención, los cuales podrán en todo caso prestarse, entre otras, mediante convenios con sus distribuidores comerciales o con otros operadores postales, puntos virtuales de atención o cualquier otro medio idóneo.

## DERECHO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN

### ***¿Qué debe hacer un usuario para quejarse por algún asunto relacionado con el servicio contratado con una empresa?***

Los usuarios tienen el pleno derecho de presentar en cualquier momento una petición, queja, reclamo o recurso –PQR- ante el operador postal, ya sea verbalmente o a través de una comunicación escrita que deberá radicarse en cualquiera de las oficinas de PQR dispuestas por la empresa para la atención a sus usuarios, así como, llamando a la línea gratuita de atención de la empresa, o si lo prefiere, a través de la dirección de correo electrónico de la misma.

En el caso de los envíos nacionales, cuando el tiempo de entrega contratado con la empresa sea mayor a 10 días hábiles, el usuario remitente sólo podrá presentar la solicitud de indemnización una vez haya transcurrido dicho tiempo.

Las solicitudes presentadas por los usuarios destinatarios deberán hacerse dentro de los 5 días hábiles siguientes al recibo del objeto postal, como lo señala la Ley.

### ***¿Es necesaria alguna formalidad para interponer una PQR o presentar una solicitud de indemnización?***

Sin importar el medio que los usuarios utilicen para la presentación y trámite de las PQR's y de las solicitudes de indemnización, deberán entregar la siguiente información:

- ✍ Nombre e identificación.
- ✍ La fecha en que la empresa recibió el objeto.
- ✍ Nombre y dirección del remitente y del destinatario.
- ✍ Los hechos en que se fundamenta la PQR o la solicitud de indemnización.

*También tienen los usuarios el derecho a presentar **solicitudes verbales o escritas** orientadas al pago y reconocimiento de las indemnizaciones que la Ley reconoce a su favor por el incumplimiento de las condiciones pactadas, la pérdida, expoliación y avería del objeto postal, las cuales deben ser presentadas por los usuarios remitentes dentro de los 10 días calendario para servicios nacionales y 6 meses para los servicios internacionales, en ambos casos contados a partir de la recepción del objeto postal por parte del operador.*



Además, y sólo para el trámite relativo a las solicitudes de indemnización, el usuario deberá adjuntar la copia de su documento de identificación, una copia simple y legible de la guía, y la prueba de admisión o prueba de entrega, **salvo en los servicios postales que no requieran las anteriores exigencias.** En el caso que el usuario no conserve la guía



y la prueba de admisión o prueba de entrega, y siempre que lo manifieste en la solicitud de indemnización, el operador postal está obligado a agregar al respectivo expediente la copia correspondiente.

Cuando las solicitudes sean presentadas en forma escrita, es obligación de las empresas tener disponibles formatos de presentación de PQR y solicitudes de indemnización en todos los puntos de atención al usuario y en su página *web*. En dichos formatos deberá constar únicamente la información ya mencionada, sin que la empresa pueda requerir información adicional para dar trámite a la solicitud.

### ***¿A través de qué mecanismos pueden los usuarios verificar el estado del trámite que se le está dando a la PQR o solicitud de indemnización?***

A través de un Código Único Numérico -CUN-, que deberá ser asignado por la empresa a la PQR o la solicitud de indemnización que le ha sido presentada, los usuarios pueden identificar en todo momento, de manera fácil, cierta y precisa, el estado del trámite de la PQR o de la solicitud de indemnización.

El -CUN- es un código de radicación que permitirá a los usuarios de los servicios postales identificar en todo momento el trámite de su PQR o de su solicitud de indemnización, que será suministrado por la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC- a los operadores de servicios postales, quienes a su vez deberán asignarlos a las PQR o solicitudes de indemnización presentadas por sus usuarios.

Las empresas de servicios postales están obligadas a entregar a sus usuarios la constancia de la presentación de la PQR o solicitud de indemnización y el respectivo Código único Numérico -CUN- asignado, sea cual fuere el medio que el usuario utilizó para realizar su reclamación.

### ***¿De cuánto tiempo disponen los operadores postales para responder las PQR's y las solicitudes de indemnización?***

Los operadores postales disponen de un término de 15 días hábiles, a partir del día siguiente al recibo de la solicitud, que puede ampliarse si se requiere de pruebas con el fin de esclarecer los hechos y el usuario debe ser informado de dicha ampliación.

## **TENGA EN CUENTA**

***Que la asignación del CUN sólo se hará exigible a partir del 1 de enero de 2012.***

Las empresas de servicios postales deberán pagar las indemnizaciones, en caso de ser procedente, a los 30 días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud por parte de los usuarios.





Cuando se presenten PQRs y solicitudes de indemnización en forma verbal, el operador podrá resolverlas de la misma manera, de inmediato, o con posterioridad, sin exceder los 15 días hábiles referidos anteriormente.

***¿Cómo deben notificarse las decisiones adoptadas por las empresas frente a las PQR's o solicitudes de indemnización presentadas por los usuarios?***

Las decisiones tomadas por los operadores postales dentro del trámite de una PQR o solicitud de indemnización, deben ser notificadas personalmente. En el caso de no ser posible deberá efectuarse mediante edicto.



Las notificaciones personales se llevarán a cabo en la misma oficina donde fue presentada la PQR o la solicitud de indemnización por el usuario. En caso de haber sido formulada verbalmente a través de la línea telefónica o mediante correo electrónico, y la empresa 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.

Los operadores postales pueden disponer de mecanismos alternos de notificación diferentes a los expuestos, tales como las notificaciones electrónicas, siempre y cuando garanticen de manera efectiva el conocimiento de la decisión por parte del usuario.

***¿Qué pasa si el operador postal no responde o no notifica dentro de los 15 días hábiles la PQR o la solicitud de indemnización?***

Pasados los 15 días hábiles señalados, si la empresa no responde lo solicitado por sus usuarios o se abstiene de notificar la respuesta a la PQR o solicitud de indemnización, se entenderá que su solicitud ha sido resuelta en forma favorable, es decir, que ha operado el silencio administrativo positivo, salvo que el operador postal demuestre que el usuario auspicó la demora en dicha notificación, o que se requirió de la práctica de pruebas.

***Las empresas de servicios postales deberán pagar las indemnizaciones, en caso de ser procedente, a los 30 días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud por parte de los usuarios.***

***Es necesario destacar que para que una PQR o una solicitud de indemnización se considere como respondida por la empresa, es claro que la respuesta debe contener, como mínimo, el resumen de los hechos manifestados en la PQR o en la solicitud de indemnización, la descripción detallada de las acciones adelantadas por la empresa para la verificación de los hechos y las razones jurídicas, técnicas o económicas en que se fundamenta la decisión.***

En el caso del silencio administrativo positivo, la empresa, de oficio, está en la obligación de acceder y materializar la solicitud del usuario, dentro de un plazo máximo de 3 días contados a

partir de la culminación de los 15 días antes mencionados.



***¿Qué pueden hacer los usuarios si no están de acuerdo con la respuesta dada por el operador postal a su PQR o a su solicitud de indemnización?***

Si el usuario, no está conforme con la respuesta dada por el operador postal, tiene 5 días hábiles a partir del momento en el que tuvo conocimiento de la misma para interponer un **recurso de reposición**. Para ejercer esta acción el usuario debe comunicarle al operador postal, de manera verbalmente o por escrito, los motivos de inconformidad frente a dicha decisión exponiendo sus razones, con el fin de que la empresa revise nuevamente la decisión adoptada.

En el momento en que el usuario presenta su inconformidad, el representante de la empresa que lo

**En el caso de las solicitudes de indemnización, la empresa tiene el deber de pagar el monto solicitado en un plazo no mayor a 30 días hábiles.**

atienda debe informarle que tiene derecho a interponer el denominado **recurso subsidiario de apelación**, de tal forma que en el caso que la respuesta al recurso de reposición sea resuelta de manera

desfavorable a lo solicitado, ésta sea revisada posteriormente por la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC-, autoridad de inspección, control y vigilancia que será la que tome la decisión final. En el momento en que el usuario ha sido informado sobre este derecho, el representante de la empresa debe darle la opción de interponer o no el recurso de apelación.

El operador debe dar respuesta a dicha inconformidad o recurso de reposición, dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su presentación, y proceder a notificar al usuario lo decidido. Así mismo, si se ha interpuesto el recurso de apelación, la empresa tiene la obligación de enviar inmediatamente el expediente a la SIC para que lo resuelva y tome la decisión final.

Si el usuario decide no interponer el recurso de apelación, será el operador el que al responder el recurso de reposición decida de fondo lo solicitado en la petición o queja.





## RÉGIMEN INDEMNIZATORIO

### ***¿En qué casos no están obligadas las empresas a indemnizar a sus usuarios?***

Las empresas no serán responsables por el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio postal o por la pérdida, expoliación o avería de los objetos postales, sólo en los siguientes casos:

- Cuando el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio postal o la pérdida, expoliación o avería del objeto postal se deba a fuerza mayor o caso fortuito.
- Cuando el objeto postal haya sido incautado o decomisado de conformidad con los procedimientos establecidos en la Ley.
- Cuando haya imprecisión en la información suministrada por el usuario remitente en relación con el contenido del objeto postal y dicha situación se pueda demostrar con los registros de envío que tramita el operador.
- Cuando el usuario remitente no presente reclamación dentro del término de 10 días calendario para servicios nacionales y 6 meses para los servicios



operador postal.

internacionales, en ambos casos contados a partir de la recepción del objeto postal por parte del

- Cuando, en los eventos en que el tiempo de entrega contratado sea mayor a diez (10) días hábiles y el usuario remitente no presente la solicitud de indemnización una vez haya transcurrido dicho tiempo contratado.
- Cuando el usuario destinatario no presente reclamación por expoliación o avería dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal.



### ***¿Cuáles son los criterios y límites para calcular el monto de las indemnizaciones a que tienen derecho los usuarios?***

Además de las acciones judiciales los usuarios tienen derecho y hacer exigibles las garantías que las partes hayan contratado en los casos en que así se hayan acordado, los usuarios tienen derecho a recibir los siguientes valores por concepto de indemnización:

→ Para las solicitudes relacionadas con la prestación de servicios postales de pago nacionales, ante la pérdida o la falta de entrega al destinatario, la indemnización a que tiene derecho el usuario será el doble de la tarifa que haya pagado más el valor del giro.

→ Respecto de los servicios postales de pago internacionales, ante la pérdida o la falta de entrega al destinatario, la indemnización será la que se determine en el contexto de la Unión Postal Universal – UPU<sup>1</sup>. Igual regla se predica para el servicio de correo internacional<sup>2</sup>.

→ Si la solicitud de indemnización se refiere al servicio de correo prioritario, la indemnización por concepto de pérdida, expoliación o avería será cinco (5) veces el valor de la tarifa que haya pagado el usuario.

→ Cuando se trate de un envío con valor declarado, la indemnización por concepto de pérdida, expoliación o avería será cinco (5) veces el valor de la tarifa que haya pagado el usuario.

→ Frente al servicio de mensajería expresa nacional, la indemnización por concepto de pérdida, expoliación o avería será cinco (5) veces el valor de la tarifa que haya pagado el usuario, hasta un máximo de un (1) salario mínimo mensual legal vigente, más el valor asegurado del envío.

→ Respecto del servicio de mensajería expresa en conexión con el exterior, la indemnización por concepto de pérdida, expoliación o avería será cinco (5) veces el valor de la tarifa que haya pagado el usuario, hasta un máximo de dos (2) salarios mínimos mensuales legales vigentes, más el valor asegurado del envío.



## MONTO DE INDEMNIZACIONES

Finalmente, cabe anotar que para el servicio de correspondencia nacional e internacional no prioritario, la Ley no prevé indemnización alguna.

<sup>1</sup> Ver el "Acuerdo Relativo a los Servicios Postales de Pago firmado en Ginebra, el 12 de agosto de 2008"

<sup>2</sup> <http://www.upu.int/>

***¿Qué sucede cuando un objeto postal considerado como perdido es encontrado por la empresa después de haber pagado la respectiva indemnización?***

En este caso, la empresa tiene el deber de contactar al usuario que previamente ha sido indemnizado con el fin de comunicarle tal situación. Dicho usuario tendrá la opción de recuperar el objeto, a cambio de la devolución del dinero recibido por concepto de indemnización.

Si el usuario se niega a devolver el dinero, el operador seguirá el procedimiento establecido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para los objetos declarados en rezago.

