

[Imprime esta norma](#)

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

CIRCULAR EXTERNA 003
(diciembre 21)

[\[Mostrar\]](#)

Para: Operadores de Servicios Postales

Asunto: Modificación del Capítulo Segundo del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio

1. Objeto

Modificar el Capítulo Segundo del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, con el fin de actualizarlo acorde a las condiciones reales del mercado de los servicios postales del país.

2. Fundamento legal

De conformidad con lo previsto en el artículo 21 de la Ley 1369 de 2009, “por medio de la cual se establece el Régimen de los Servicios Postales y se dictan otras disposiciones”, dispone entre otros aspectos, los derechos y deberes de los usuarios de los servicios postales, el procedimiento para el trámite de peticiones, quejas, recursos y solicitudes de indemnizaciones, la responsabilidad del usuario y de los operadores postales. Adicionalmente, faculta a la Superintendencia de Industria y Comercio como la autoridad competente para hacer cumplir las normas sobre libre competencia, competencia desleal y protección al consumidor en el mercado de los servicios postales.

La Resolución 3038 de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), por medio de la cual se expidió el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios Postales y la Ley 1480 de 2011, por medio de la cual se expidió el Estatuto del Consumidor.

De acuerdo con los numerales 37 y 61 del artículo 1º del Decreto número 4886 de 2011, le corresponde a esta Entidad velar por la observancia de las disposiciones sobre protección de los usuarios de los servicios postales, así como impartir instrucciones en materia de protección al consumidor y fijar los criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su cabal aplicación.

En observancia de lo expuesto se hace necesario actualizar el contenido del Capítulo Segundo, de modo que las instrucciones de la Superintendencia se adecuen al cambio normativo contenido en las precitadas disposiciones y en las que la modifiquen o adicionen.

3. Instructivo

Capítulo II

Servicios Postales

A los operadores de servicios postales les son aplicables las instrucciones impartidas en el presente capítulo.

2.1. Disposiciones Generales

2.1.1. Información disponible al usuario

2.1.1.1 Oficinas físicas de atención al usuario

En cada oficina de atención al usuario de que trata el artículo 32 del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales (en adelante RPUPO) se debe cumplir lo siguiente:

a) Formulario de Peticiones, Quejas y Recursos (PQR)

Tener a disposición del público visible, de fácil acceso y sin que deba mediar solicitud por parte de los peticionarios para su entrega, cuando menos, un (1) formulario para la presentación de Peticiones, Quejas, Recursos y Solicitudes de Indemnización.

De conformidad con el artículo 23 del RPUPO, el formulario debe contener como mínimo el nombre completo e identificación del usuario, la fecha de imposición del objeto postal, el nombre completo, dirección (física y/o de correo electrónico) del remitente y del

destinatario, el campo del Código Único Numérico (CUN) en el que el proveedor incluirá el número asignado y los hechos en que se fundamenta la Petición, Queja, Recurso (PQR) o la Solicitud de Indemnización.

De igual forma, el formulario debe contener información precisa sobre la oportunidad para la presentación de la PQR y solicitudes de Indemnización, según corresponda, de acuerdo con lo previsto en el artículo 25 del RPUPO.

Lo anterior, sin perjuicio de que el usuario opte por presentar su Petición, Queja, Recurso, o Solicitud de Indemnización, de forma verbal en los términos del artículo 23 del RPUPO, o cuando este presente por escrito su solicitud sin la utilización del formulario previamente descrito.

El formulario debe incluir la reglamentación aplicable en materia de derecho de petición y recursos, de acuerdo con las disposiciones legales, complementarias y vigentes, así como las establecidas en el RPUPO.

b) Cartelera Informativa

Tener una cartelera (mínimo de 50 x 40 cm) ubicada en un sitio visible, próximo a los lugares dispuestos para la atención de los usuarios o de su espera, con el listado legible a simple vista, de la información señalada en el artículo 4º del RPUPO.

c) Documentos de Consulta

Para efectos de consulta inmediata y permanente por parte de los usuarios, la información de que trata el artículo 4º del RPUPO, debe estar disponible en cada oficina física de atención al usuario, en un número de documentos físicos impresos y/o dispositivos tecnológicos (tabletas, pc, etc.) ubicados en lugares visibles y de fácil acceso, que resulten suficientes para atender la demanda de los usuarios.

d) Aviso en Ventanilla

En las oficinas físicas de atención al usuario, se debe fijar en un lugar visible, en cada una de las ventanillas o cubículos de atención al usuario, un letrero o aviso en el que se brinde, en letra fácilmente legible a simple vista, la siguiente información:

"Usted tiene derecho a presentar peticiones, quejas, recursos o solicitudes de indemnización relacionadas con la prestación del servicio postal contratado.

(i) Si usted es remitente: puede presentar la solicitud de indemnización por pérdida, expoliación o avería, dentro de los diez (10) días calendarios siguientes a la recepción del objeto postal cuando se trate de servicios nacionales y seis (6) meses cuando corresponda a servicios internacionales. Lo anterior, sin perjuicio de que se pueda presentar la solicitud dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo conocimiento de la pérdida, expoliación o avería.

(ii) Si usted es destinatario: puede presentar la solicitud de indemnización por expoliación o avería dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal".

Si no queda conforme con la respuesta que nosotros hemos brindado a su petición, queja o solicitud de indemnización cuenta con la posibilidad de impugnarla, interponiendo dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la respuesta, el recurso de reposición y en subsidio de apelación".

e) Accesibilidad para personas en situación de vulnerabilidad

Con la finalidad de garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas en situación de vulnerabilidad, es decir, mujeres embarazadas, personas de la tercera edad, y personas en situación de discapacidad, los operadores postales deben adoptar medidas de inclusión, acción afirmativa y de ajustes razonables y eliminar toda forma de discriminación por razón de dichas condiciones, y de acuerdo con ello, deben garantizar que sus oficinas cuenten con mecanismos y espacios que permitan la atención prioritaria y adecuada, a toda la población que se encuentre en las condiciones de vulnerabilidad indicadas.

f) Acceso a información para personas en situación de discapacidad visual

Con la finalidad de eliminar todo obstáculo que límite el acceso a la información de las personas en situación de discapacidad, los operadores postales deben asegurarse que toda la información relacionada en los literales precedentes, se encuentre disponible en un sistema de lenguaje braille o en mecanismo de reproducción de audio, en cada una de sus oficinas físicas de atención al usuario.

2.1.2. Página web

a) Información disponible

La información de que trata el artículo 4º del RPUPO, debe estar siempre disponible y debidamente actualizada en la página web del operador postal.

b) Peticiones, Quejas, Recursos (PQR) y Solicitudes de Indemnización en página web

Con el fin de garantizar el acceso y uso de los mecanismos electrónicos y tecnológicos para la presentación de PQR y Solicitudes de Indemnización, según lo establecido en el artículo 23 de la Resolución CRC 3038 de 2011, el operador postal debe disponer en su portal en internet, un módulo o indicación fija y visible durante toda la navegación por ese portal, inclusive desde la página de inicio, que le indique al usuario acerca del derecho que tiene a presentar PQR's y Solicitudes de Indemnización y lo dirija a un botón destacado y fácilmente identificable por el usuario, a través del cual pueda realizar la presentación de las mismas.

2.1.3. Clasificación interna de PQR y Solicitudes de Indemnización

Para el correcto cumplimiento y seguimiento de lo establecido en el presente Capítulo, los operadores de servicios postales deben:

a) Implementar sistemas que permitan identificar y clasificar internamente y de manera adecuada las Peticiones, Quejas, Recursos (PQR) y solicitudes de Indemnización presentadas por los usuarios, debidamente actualizadas, en los cuales se encuentre el nombre e identificación del usuario; la fecha de presentación; el Código Único Numérico (CUN) asignado, el motivo de la PQR o Solicitud de Indemnización; la fecha en la que el operador dio respuesta y un resumen de dicha respuesta.

b) Llevar la relación detallada de todas las Peticiones, Quejas, Recursos y Solicitudes de Indemnización recibidas directamente por el operador o trasladadas a este por la Superintendencia de Industria y Comercio o cualquier otro ente.

2.1.4. Publicación de los indicadores de atención al usuario

La información a que se hace referencia en el artículo 35 del RPUPO debe ser publicada dentro de los diez (10) primeros días hábiles siguientes al mes sobre el cual se realiza la respectiva medición, a través de las oficinas de atención al público y página web.

Los operadores de servicios postales que inicien nuevas operaciones deben publicar dicha información dentro de los diez (10) primeros días hábiles al mes siguiente del inicio de sus actividades.

2.1.4.1. Certificación sobre control de calidad

Los operadores de servicios postales deben publicar, en los términos señalados en el numeral anterior, una certificación de auditor interno o externo, en que se manifieste que la información publicada a través de los mecanismos mencionados en el artículo 4º del RPUPO ha sido verificada previamente y se ajusta integralmente a los parámetros fijados en el artículo 35 del mencionado régimen.

2.1.5. Reporte de carácter eventual

a) Remisión de formularios

Para el correcto cumplimiento y seguimiento de lo establecido en el presente capítulo, los operadores de servicios postales deben enviar a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la publicación de la presente circular, la copia de los formularios para cada uno de los trámites relacionados con peticiones, quejas, recursos y solicitudes de Indemnización.

Parágrafo 1º. Los operadores de servicios postales que inicien operaciones después de la publicación de la presente circular deben enviar los formularios de que trata el inciso anterior dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al inicio de sus operaciones.

Parágrafo 2º. En todo caso, cuando se introduzca cualquier modificación a cualquiera de los formatos, el operador debe enviarlo(s) dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de la modificación.

b) Remisión de contratos de prestación de servicios postales

Los operadores de servicios postales deben enviar a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio, los modelos de contratos de prestación de servicios postales que utilicen, con los respectivos anexos.

En los servicios postales en los que se utilicen guías, pruebas de admisión y pruebas de entrega, los operadores postales deben enviar a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de esta Superintendencia, los modelos que utilicen así como sus modificaciones.

El envío de esta información deber realizarse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la entrada en vigencia de la presente Circular.

La información antes solicitada debe enviarse en mensaje de datos en archivo con extensión PDF, así como en un formato de almacenamiento que sea modificable, informando como mínimo la fecha a partir de la cual se utiliza el documento respectivo.

Parágrafo 1º. Los operadores postales que inicien operaciones después de la publicación de la presente circular en el Diario Oficial deben enviar dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al inicio de sus operaciones, el (los) modelo (s) de los contratos de prestación de servicios que se encuentren utilizando, con sus respectivos anexos.

Parágrafo 2º. Los operadores postales que realicen modificaciones al (los) modelo(s) del (los) contrato(s) de prestación de servicios que se encuentren utilizando deben enviarlo(s) dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de la modificación, con sus respectivos anexos.

2.1.6. Información disponible para la autoridad de inspección, vigilancia y control (SIC)

Los operadores de servicios postales deben mantener a disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio, los registros de la totalidad de las Peticiones, Quejas, Recursos y Solicitudes de Indemnización presentadas por los usuarios, debidamente actualizadas. Lo anterior, con el fin de que la Entidad pueda solicitar, en cualquier tiempo, su remisión.

Para la compilación de la información referente a las peticiones, debe emplearse el siguiente formato, en medio magnético, en archivo de Excel editable.

1 2 3 4 5

Denominación (Petición, Queja, Recurso o solicitud de indemnización) Tipo de servicio postal (Mensajería expresa, Servicios de giro nacional y/o internacional y correo entre otros) Nombre del usuario Canal de recepción (Línea gratuita, oficina física o pág. web)

Tipología

6 7 8 9 10

CUN Fecha de recepción Resumen (Petición, Queja , Recurso o solicitud de indemnización) Tratamiento (solución inmediata , responder dentro del término legal, negación a la recepción) Resumen de la respuesta

2.1.7. Notificación de decisiones empresariales

La notificación de las decisiones adoptadas por los operadores postales dentro de un trámite de una Petición, Queja, Recurso o Solicitud de Indemnización, debe realizarse de conformidad con lo señalado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).

2.1.7.1. Mecanismos alternos de notificación

De conformidad con lo previsto en el artículo 29 del RPUPO, los operadores postales pueden establecer otros mecanismos alternos de notificación que garanticen de manera efectiva el conocimiento de la decisión por el interesado.

Tales mecanismos deben cumplir con los siguientes requisitos:

2.1.7.1.1. Servicio de mensajería expresa

Los operadores postales pueden emplear, como mecanismo alternativo de notificación, el servicio de mensajería expresa, el cual debe cumplir, como mínimo, con las características previstas en el numeral 2.3 del artículo 3º de la Ley 1369 de 2009 y los artículos 6º a 11 de la Resolución CRC 3095 de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

Cuando el proveedor opte por la utilización de este mecanismo, debe emitir y enviar dentro del término de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la PQR, la respuesta generada al usuario.

2.1.7.1.2. Mecanismo de notificación en línea a través de internet

Los operadores de servicios postales, pueden implementar mecanismos alternos de notificación en línea a través de internet, en los cuales el usuario pueda acceder al contenido de la decisión empresarial mediante la asignación previa de un usuario y clave de acceso.

En relación con la notificación en línea a través de internet, los operadores de servicios postales deben observar, como mínimo, los siguientes requisitos:

a) La utilización de este tipo de mecanismo puede ser sugerida a todo usuario, pero estará siempre condicionada a la libre y expresa aceptación del mismo. Esta aceptación debe estar debidamente registrada y acompañada de la evidencia acerca de la aceptación del usuario de los términos y condiciones de uso.

b) En la implementación de este tipo de mecanismos, los operadores de servicios postales deben incluir dispositivos que permitan la confirmación de la identidad del usuario en el momento del registro.

c) Los operadores de servicios postales deben incluir, dentro del término legal para la notificación de la respuesta a la Petición, Queja, Recurso o Solicitud de Indemnización, el envío de alertas a los usuarios, bien sea por mensaje de texto, llamadas telefónicas o correos electrónicos (en este último evento, previa aceptación expresa del usuario), en las cuales les adviertan sobre la puesta a su disposición de una comunicación o respuesta de la que deban notificarse ingresando al portal de internet señalado por el operador de servicios postales. Del envío de estas alertas el operador dejará constancia.

d) La respuesta debe indicar claramente la fecha y hora en que se emite, así como la fecha y hora en que fue puesta a disposición del usuario, las cuales deben encontrarse, en todos los casos, dentro del término legal para la notificación de la respuesta a la Petición, Queja, Recurso o Solicitud de Indemnización. La respuesta debe enviarse en un formato que permita su impresión por parte del usuario, así como su descarga.

e) La notificación en línea a través de internet se entenderá surtida a partir de la fecha y hora en que el usuario acceda al contenido de la decisión o respuesta, de conformidad con lo previsto en el artículo 56 de la Ley 1437 de 2011.

f) El operador de servicios postales debe siempre informar de la existencia de otros mecanismos de notificación para que el usuario pueda elegir libremente. Además, de conformidad con lo previsto en el artículo 56 de la Ley 1437 de 2011, durante el desarrollo de la actuación, el interesado puede solicitar a la Empresa que las notificaciones sucesivas no se realicen por medios electrónicos, sino de conformidad con los demás medios de notificación previstos.

2.1.7.1.3 Notificaciones por medio de correo electrónico

Las notificaciones por medio de correo electrónico se entenderán surtidas a partir de la fecha y hora en que el usuario acceda electrónicamente al contenido de la decisión, que debe ser certificada por el operador, de conformidad con el artículo 56 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).

En relación con la notificación por medio de correo electrónico, los operadores de servicios postales deben observar, como mínimo, los siguientes requisitos:

a) La notificación por medio de correo electrónico estará siempre condicionada a la libre y expresa aceptación del usuario, mediante el registro de una dirección de correo electrónico. Esta última debe estar debidamente registrada y acompañada de la respectiva evidencia de aceptación del usuario de los términos y condiciones de uso.

b) La notificación se realizará en todos los casos, mediante el envío de la comunicación a la dirección de correo electrónico registrada por el usuario al momento de aceptar la notificación electrónica, o a la que se indique en la PQR y Solicitud de Indemnización.

En el evento en que el usuario cuente con más de una dirección de correo electrónico registrada para la notificación de la respuesta o decisión a su PQR y Solicitudes de Indemnización el operador de servicios postales debe notificar en la última dirección electrónica por él informada.

c) El usuario puede en cualquier tiempo, modificar o actualizar su dirección de correo electrónico para recibir sus notificaciones, para lo cual debe informar del cambio al operador de servicios postales, quien debe conservar el correspondiente registro en el que conste la modificación o actualización.

d) Cuando el usuario acepte que la decisión adoptada respecto de su PQR o Solicitud de Indemnización sea notificada por medio de correo electrónico, el operador de servicios postales debe garantizar, en todos los casos, que por esa misma vía el usuario puede ejercitar los recursos de reposición y en subsidio de apelación, bien sea respondiendo al correo electrónico de origen o escribiendo a una nueva dirección de correo electrónico que señale claramente el operador en la respuesta que dé.

e) La decisión del operador debe indicar claramente la fecha y hora en que se emite, la cual debe encontrarse dentro del término legal establecido para dar respuesta de la PQR y Solicitud de Indemnización. La decisión debe enviarse en un formato que permita su impresión por parte del usuario, así como su descarga.

f) El correo electrónico enviado al usuario debe contar con mecanismos técnicos de certificación de recepción adecuada y de registro de no devolución del correo.

g) El operador de servicios postales debe siempre informar de la existencia de otros mecanismos de notificación para que el usuario pueda elegir libremente.

2.1.7.2. Información al usuario que celebra el contrato sobre el mecanismo de notificación

En los contratos de prestación de servicios postales, los operadores deben informar claramente a los usuarios que celebren el contrato acerca de las alternativas para la notificación de las respuestas o decisiones tomadas en el marco del procedimiento para resolver PQR y Solicitudes de Indemnización.

El mecanismo alternativo de notificación puede ser empleado por el operador de servicios postales respecto de los usuarios que hayan celebrado sus contratos con anterioridad a esta Circular, siempre y cuando se haya informado adecuadamente al usuario y exista aceptación expresa del mismo.

2.1.8. Remisión de expedientes a la SIC para decisión del recurso de apelación

El operador de servicios postales debe remitir a la Superintendencia de Industria y Comercio el expediente, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión que resuelve el recurso de reposición, esto, de conformidad con lo previsto en el artículo 79 de la Ley 1480 de 2011 –Estatuto del Consumidor–, que modificó el artículo 32 de la Ley 1369 de 2009 y el numeral 31.2 del artículo 31 del RPUPO.

Los expedientes remitidos a la Superintendencia de Industria y Comercio por los operadores de servicios postales para que sea decidido el recurso de apelación interpuesto por el usuario en sede de empresa, deben cumplir, como mínimo, con los siguientes requisitos para su admisión y trámite:

a) Carátula o portada que deberá contener:

1. Razón social del operador postal
 2. Nit. del operador postal
 3. Nombre del representante legal del operador postal
 4. Nombre o razón social del recurrente
 5. Identificación del recurrente (Nit., C.C., C.E., etc.)
 6. Código Único Numérico (CUN)
 7. Fecha de la asignación del CUN
 8. Dirección de notificación del recurrente
 9. Ciudad de domicilio del recurrente
 10. Tipo de Petición, Queja o Recurso, o Solicitud de Indemnización
 11. Número total de folios remitidos
- b) Índice de contenido con indicación de cada una de las piezas que hacen parte del expediente en su respectivo orden cronológico, así como su ubicación dentro de la respectiva foliación.

- c) Documento que contenga la Petición, Queja o Solicitud de Indemnización presentada por el usuario, que dio lugar a la iniciación del trámite en sede de empresa, con inclusión de la totalidad de los anexos aportados por el usuario al momento de su radicación ante el operador.
- d) Documento que contenga la respuesta o decisión suministrada por el operador a la Petición, Queja o Solicitud de Indemnización presentada por el usuario, que dio lugar a la iniciación del trámite en sede de empresa, con inclusión de la totalidad de los soportes probatorios que sirvieron de fundamento para la adopción de la respuesta o decisión.
- e) Documento que contenga el recurso de reposición y subsidiario de apelación presentado por el usuario, con inclusión de la totalidad de los anexos aportados por el recurrente al momento de su radicación ante el operador.
- f) Documento que contenga la decisión adoptada por el operador al recurso de reposición, con inclusión de la totalidad de los soportes probatorios que sirvieron de fundamento para la adopción de la decisión.
- g) Prueba de la notificación de las respuestas o decisiones emitidas por el operador.

4. Vigencia

La presente circular entra a regir a partir de la fecha de publicación en el Diario Oficial.

Atentamente.

PABLO FELIPE ROBLEDO DEL CASTILLO
Superintendente de Industria y Comercio