RESOLUCIÓN 3985 DE 2012

(octubre 23)

Diario Oficial No. 48.595 de 26 de octubre de 2012

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Por la cual se modifica la Resolución número CRC 3038 de 2011.

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES,

en ejercicio de sus facultades legales y en especial de las conferidas por el numeral 3 del artículo 20 de la Ley 1369 de 2009, y

CONSIDERANDO:

Que según lo establecido en el artículo 334 de la Constitución Política, el Estado intervendrá por mandato de la Ley, entre otros, en los servicios públicos, con el fin de conseguir el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, la distribución equitativa de las oportunidades y los beneficios del desarrollo.

Que de conformidad con lo previsto en el artículo 365 de la Constitución Política, los servicios públicos al ser inherentes a la función social del Estado, deben ser prestados de manera eficiente a todos los habitantes del territorio nacional, razón por la cual le corresponde al Estado Colombiano la regulación, control y vigilancia de dichos servicios, en procura de garantizar el mejoramiento continuo relativo a su prestación y la satisfacción del interés social.

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– y la Superintendencia de Industria y Comercio.

Que en virtud de lo dispuesto en el artículo 1o de la Ley 1369 de 2009, por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales, estos últimos son considerados como servicios públicos en los términos del artículo 365 de la Constitución Política y su prestación está sometida a los principios de calidad, eficiencia y universalidad.

Que teniendo en cuenta lo anterior, el artículo 2o de la Ley 1369 de 2009 dispone que el Estado intervendrá en los servicios postales con el objetivo de asegurar su prestación eficiente, óptima y oportuna, garantizar el derecho a la información y a la inviolabilidad de la correspondencia, asegurar que las tarifas reflejen los niveles de calidad ofrecidos, estimular a los Operadores Postales a incorporar los avances tecnológicos en la prestación del servicio, y sancionar las fallas en que incurran en la prestación del mismo.

Que el numeral 3 del artículo 20 de la Ley 1369 de 2009, prevé que la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC– es la Entidad competente para expedir toda la regulación de carácter general y particular respecto del régimen de protección de los derechos de los usuarios de todos los servicios postales que se presten en el mercado, incluso aquélla aplicable a la prestación del Servicio Postal Universal –SPU–.

Que en desarrollo de la competencia antes referida, la Comisión de Regulación de

Comunicaciones expidió la Resolución número CRC 3038 de 2011, “por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales”.

Que con anterioridad a la expedición del referido Régimen por parte de la CRC, fue promulgada la Ley 1437 de 2011[1] “por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, la cual entró a regir a partir del pasado 2 de julio de 2012, y con posterioridad al mismo, fue promulgada la Ley 1480 de 2011[2], “por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones” y el Decreto–ley 19 de 2012[3] “por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.

Que en virtud de la Ley 1437 de 2011, los operadores de servicios postales deberán dar cumplimiento a las normas pertinentes de la Parte Primera del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en especial, a las normas sobre derecho de petición, utilización de medios electrónicos, recursos contra los actos administrativos y publicidad de las decisiones.

Que la Ley 1480 de 2011, consagra las normas generales de protección al consumidor, que a falta de norma especial, serán aplicables también a los servicios postales.

Que en aras de maximizar el bienestar de los usuarios de los servicios postales, la CRC efectuó una revisión de las disposiciones del Capítulo I del Decreto–ley 19 de 2012, encontrando conveniente adicionar un numeral al artículo 16 de la Resolución número CRC 3038 de 2011 relativo a las obligaciones de los operadores postales, para efectos de que el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales resulte concordante con algunas de las disposiciones generales del citado decreto.

Que la CRC encuentra imperioso llevar a cabo la actualización del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales, incorporando las modificaciones que sean requeridas, especialmente atendiendo a que el artículo 79 de la Ley 1480 de 2011 modificó el artículo 32 de la Ley 1369 de 2009, relativo al procedimiento para el trámite de Peticiones, Quejas y Recursos (PQR) y solicitudes de indemnizaciones.

Que en aras de que los usuarios de servicios postales estén debidamente informados y puedan ejercer sus derechos en los términos y con observancia de la legislación vigente, la CRC estima procedente la modificación del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales establecido en la Resolución número CRC 3038 de 2011, en el sentido de realizar una actualización y/o adecuación del mismo, conforme a las disposiciones legales antes señaladas.

Que entre el 3 y el 21 de agosto de 2012, la CRC publicó la propuesta regulatoria con su respectivo documento soporte que contiene los análisis jurídicos realizados por esta Entidad, sobre los cuales se fundamentó la modificación de la Resolución número CRC 3038 de 2011.

Que una vez diligenciado el cuestionario expedido por la SIC mediante Resolución número 44649 del 25 de agosto de 2010, para verificar si las disposiciones contempladas en el presente acto administrativo restringen la competencia, esta Comisión encontró que todas las respuestas a las preguntas fueron negativas. En consecuencia, de conformidad con el artículo 2o de la citada resolución en concordancia con el artículo 60 del Decreto número 2897 de 2010, no fue necesario poner en conocimiento de la SIC el presente proyecto regulatorio con anterioridad a su expedición.

Que en cumplimiento de lo establecido en el parágrafo del artículo 10 del Decreto número 2696 de 2004, 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 se rechazan las propuestas allegadas, el cual fue aprobado por el Comité

de Comisionados según consta en Acta 835 del 24 de septiembre de 2012 y, posteriormente, aprobado por los miembros de la Sesión de Comisión, según consta en acta 273 del 28 de septiembre de 2012.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. Modificar el numeral 16.2 del artículo 16 de la Resolución número CRC 3038 de 2011, el cual quedará así:

16.2. Establecer, de manera clara, simple y gratuita, los procedimientos internos para el trámite de las PQR, así como de las solicitudes de indemnización con sujeción a lo previsto en el artículo 32 de la Ley 1369 de 2009 y lo dispuesto en el presente régimen. Estos procedimientos deberán ser congruentes con las disposiciones relativas al derecho de petición y a las actuaciones administrativas, consagradas en la Parte Primera del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo o en las normas que lo sustituyan.

ARTÍCULO 2o. Adicionar el numeral 16.8 al artículo 16 de la Resolución número CRC 3038 de 2011, el cual será del siguiente tenor:

“16.8. Los operadores postales deberán establecer mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adultos mayores y veteranos de la Fuerza Pública, quienes tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra”.

ARTÍCULO 3o. Modificar el artículo 21 de la Resolución número CRC 3038 de 2011, el cual quedará así:

Artículo 21. PQR. Los usuarios de los servicios postales tienen derecho a presentar PQR relacionados con la prestación del servicio postal contratado.

Por su parte, los operadores postales tienen la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las PQR presentadas por sus usuarios.

El trámite de las PQR se regirá por las normas relativas al derecho de petición, consagradas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Contra las decisiones que resuelvan las PQR de los usuarios, proceden los recursos de reposición y, en subsidio, de apelación dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de las mismas y deberán ser tramitados y resueltos de conformidad con las reglas del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO 4o. Modificar el artículo 22 de la Resolución número CRC 3038 de 2011, el cual quedará así:

Artículo 22. Solicitudes de indemnización. Los usuarios de los servicios postales tienen derecho a presentar solicitudes para el reconocimiento y pago de las indemnizaciones dispuestas en el artículo 38 del presente régimen, en concordancia con lo previsto en el numeral 3o del artículo 25 de la Ley 1369 de 2009.

Ante la inconformidad del usuario respecto de la decisión que fija el monto de la indemnización o niega el reconocimiento de la misma, procede el recurso de reposición y, en subsidio, de apelación dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de dicha decisión y deberán ser tramitados y resueltos de conformidad con las reglas del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

En todo caso, el pago de la indemnización solicitada, en caso de ser procedente, debe hacerse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la presentación de dicha solicitud cuando no se hayan interpuesto recursos por parte del usuario. En caso de ser interpuestos los recursos, el pago de la indemnización debe hacerse dentro de los sesenta (60) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud".

☐ ARTÍCULO 5o. Modificar el artículo 29 de la Resolución número CRC 3038 de 2011, el cual quedará así:

Artículo 29. Notificación de las decisiones. Las decisiones adoptadas por los operadores dentro del trámite de una PQR o solicitud de indemnización, serán notificadas de conformidad con lo dispuesto en los artículos 67, 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo o en las normas que lo modifiquen, complementen o sustituyan.

Los operadores postales podrán determinar mecanismos alternos de notificación, los cuales garanticen de manera efectiva el conocimiento de la decisión por parte del usuario. Dichos mecanismos deberán cumplir con los requisitos que para tales efectos determine la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC–.

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

En relación con las notificaciones electrónicas, se surtirán de conformidad con lo previsto en el artículo 56 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo o la norma que la modifique, complemente o sustituya.

☐ ARTÍCULO 6o. Modificar el artículo 30 de la Resolución número CRC 3038 de 2011, el cual quedará así:

Artículo 30. Término para responder las PQR y las solicitudes de indemnización. Los operadores deberán resolver la PQR o solicitud de indemnización presentada, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo. Este término podrá ampliarse si hay lugar a la práctica de pruebas, situación que deberá ser informada al usuario, de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Contra estas decisiones proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación. El

recurso de apelación será atendido por la Superintendencia de Industria y Comercio como autoridad encargada de la protección de los usuarios y consumidores.

Transcurrido el término para resolver la petición, queja, recurso de reposición (PQR) o solicitud de indemnización sin que se hubiere resuelto de fondo y notificado dicha decisión, operará de pleno derecho el silencio administrativo positivo y se entenderá que la PQR o solicitud de indemnización ha sido resuelta en forma favorable al usuario, sin perjuicio de las sanciones a que haya lugar, de conformidad con el artículo 79 de la Ley 1480 de 2011, sin que sea necesario llevar a cabo el procedimiento señalado en el artículo 85 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO 7o. Modificar el artículo 31 de la Resolución número CRC 3038 de 2011, el cual quedará así:

Artículo 31. Recursos. La interposición de recursos se regirá por las siguientes reglas:

31.1. Recurso de reposición. El recurso de reposición deberá interponerse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que se surta la notificación de la decisión al usuario, ante el mismo funcionario que haya proferido la decisión, por cualquiera de los medios mencionados en el numeral 24.2 del artículo 24 de la presente resolución. Dicho recurso será radicado en la Oficina de Atención al Usuario o mediante cualquier medio tecnológico dispuesto por el operador para el efecto.

Cualquier manifestación de inconformidad respecto de la decisión proferida por el operador, dentro del término y en las condiciones mencionadas previamente, será atendida y tramitada como recurso de reposición.

El operador postal tendrá quince (15) días hábiles para resolver el recurso de reposición y notificar la decisión adoptada, término que podrá ampliarse, mediante decisión motivada, hasta por uno igual si hay lugar a la práctica de pruebas, situación que deberá ser comunicada al usuario de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

31.2. Recurso de apelación. Al momento de la interposición del recurso de reposición por parte del usuario, el operador deberá informarle, siempre en forma expresa y verificable, el derecho que tiene a interponer el recurso de apelación, en virtud del cual, en caso de que la respuesta del operador al recurso de reposición sea desfavorable a sus solicitudes, este último remitirá dentro de los cinco (5) días siguientes el expediente a la Superintendencia de Industria y Comercio para que esta resuelva el mismo.

En la presentación de los recursos se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

a) Cuando el recurso sea formulado por escrito, esto es, a través de medio impreso o electrónico, según la elección del usuario, el operador le entregará dicha información a través de documento escrito e impreso en cuyo formato se incluirán casillas que le permitan escoger entre la interposición o no del recurso de apelación, documento que una vez diligenciado por el usuario, debe ser anexado por el operador al escrito de reposición.

b) Cuando el recurso sea formulado de manera verbal, la información antes señalada y la opción de escoger entre la interposición o no del recurso de apelación, deberá entregarse por el mismo

medio y el operador almacenará evidencia de la respuesta del usuario por un término de por lo menos seis (6) meses.

ARTÍCULO 8o. Modificar el artículo 35 de la Resolución número CRC 3038 de 2011, el cual quedará así:

"**Artículo 35**. Calidad en la atención al usuario. Los operadores de servicios postales deberán hacer públicas, a través de los mecanismos mencionados en el artículo 4o de la presente resolución, las metas y mediciones de los indicadores de los procesos de atención al usuario que se enuncian a continuación:

35.1. Los parámetros para disminuir los niveles de inconformidad en la atención a los usuarios, de acuerdo con lo que defina la Superintendencia de Industria y Comercio.

35.2. Las quejas más frecuentes presentadas por sus usuarios, de acuerdo con los términos y tipología que para tales efectos defina la Superintendencia de Industria y Comercio.

PARÁGRAFO. La Superintendencia de Industria y Comercio impartirá las instrucciones que considere pertinentes, con el fin de que los operadores de servicios postales adopten las medidas necesarias para mejorar los procesos de atención al usuario, de conformidad con los hallazgos identificados por parte de dicha Entidad a partir del análisis de la información publicada con fundamento en el presente artículo. El incumplimiento de dichas instrucciones se considerará una violación al régimen postal y acarreará las sanciones contempladas por la ley".

ARTÍCULO 9o. DEROGATORIA Y VIGENCIA. 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 23 de octubre de 2012.

Publíquese y cúmplase.

El Presidente,

DIEGO MOLANO VEGA.

El Director Ejecutivo,

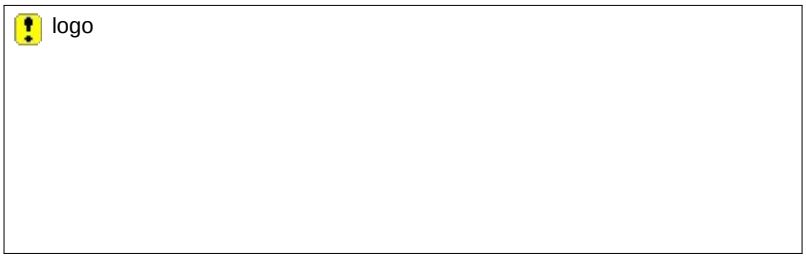
CARLOS ANDRÉS REBELLÓN VILLÁN.

* * *

1. Diario Oficial No 47.956 del 18 de enero de 2011.

2. Diario Oficial número 48.220 del 12 de octubre de 2011

3. <Sin texto en el documento oficial>

Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.
Compilación Juridica MINTIC

n.d.
Última actualización: 27 de marzo de 2024 - (Diario Oficial No. 52.694 - 10 de marzo de 2024)