

CAPÍTULO 2.

RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS POSTALES.

SECCIÓN 1.

DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 2.2.1.1. ÁMBITO DE APLICACIÓN. El presente régimen aplica a las relaciones surgidas entre los operadores y los usuarios de los servicios postales, en virtud del ofrecimiento y prestación de esta clase de servicios.

PARÁGRAFO 1. Los operadores postales habilitados con el régimen anterior a la expedición de la Ley 1369 de 2009, deberán dar pleno cumplimiento a lo dispuesto en el CAPÍTULO 2 del TÍTULO II.

PARÁGRAFO 2. El CAPÍTULO 2 del TÍTULO II no es aplicable a los casos en que se prestan servicios postales en los que las características del servicio y la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas y jurídicas han sido negociadas y pactadas de mutuo acuerdo entre las partes del contrato y, por lo tanto, son el resultado del acuerdo particular y directo entre ellas.

ARTÍCULO 2.2.1.2. PRINCIPIOS ORIENTADORES. El CAPÍTULO 2 del TÍTULO II se aplicará con estricta sujeción a los principios legalmente previstos en el artículo 24 de la Ley 1369 de 2009. Igualmente, se consideran principios orientadores del régimen de protección de los derechos de los usuarios de los servicios postales los siguientes:

2.2.1.2.1. FAVORABILIDAD DE LOS USUARIOS. Toda duda en la interpretación de las cláusulas contractuales dentro de la relación entre el operador y el usuario de los servicios postales, cuando medie un contrato de adhesión, será decidida a favor de estos últimos, de manera que prevalezcan sus derechos.

2.2.1.2.2. SUMINISTRO DEL SERVICIO. Los operadores de servicios postales deben prestar los servicios en forma eficiente, óptima y oportuna, cumpliendo con las normas de calidad establecidas para los mismos, atendiendo los principios de igualdad y no discriminación, y de libre competencia.

2.2.1.2.3. LIBERTAD DE ELECCIÓN. La elección del operador de los servicios postales corresponde, sin perjuicio de los servicios que de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1369 de 2009 debe proveer de manera exclusiva el operador postal oficial o concesionario de correo, de manera exclusiva al usuario. Ni los operadores, ni persona alguna con poder de decisión, pueden oponer acuerdos de exclusividad, ni limitar, condicionar o suspender el derecho a la libre elección que le asiste a los usuarios de los servicios postales.

2.2.1.2.4. RECIPROCIDAD. Los usuarios y los operadores de los servicios postales, deben respetar los derechos y obligaciones que se derivan para cada una de las partes como consecuencia del contrato de prestación del servicio, con sujeción a las condiciones contractuales y de acuerdo con lo establecido en la Ley y la regulación.

SECCIÓN 2.

PRESTACIÓN DEL SERVICIO.CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS POSTALES

ARTÍCULO 2.2.2.1. DEBER DE INFORMACIÓN. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5587 de 2019. El nuevo texto es el siguiente:> Previa celebración del contrato, y en todo momento durante su ejecución, los operadores postales y sus aliados suministrarán a los usuarios información clara, veraz, suficiente, precisa, completa, oportuna y gratuita, acerca de las características del servicio ofrecido, sus condiciones de prestación, haciendo referencia específica a su calidad y a las tarifas ofrecidas, con el fin de que los usuarios formen su consentimiento de manera libre y con todos los elementos necesarios para tomar la decisión de contratar los servicios ofrecidos por el operador postal.

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

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

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

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

2.2.2.1.2 Para la página web y aplicaciones.

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

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

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

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

ARTÍCULO 2.2.2.2. LINEA DE ATENCIÓN Y DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS. Los operadores de los servicios postales deberán ofrecer un número o números telefónicos de información a los usuarios y una dirección de correo electrónico, los cuales serán informados a los usuarios,

al momento de la recepción del objeto postal. Lo anterior sin perjuicio que los operadores postales decidan implementar una línea de atención telefónica para sus usuarios sin costo alguno.

Así mismo, cuando el servicio postal prestado requiera de guía o prueba de admisión, dicha información debe aparecer impresa y en forma visible en las guías o pruebas de admisión que se entreguen al usuario al momento de recepción del objeto postal.

ARTÍCULO 2.2.2.3. CONTENIDO DEL CONTRATO. Los contratos de prestación de servicios postales deben contener como mínimo, la siguiente información:

- a. Partes.
- b. Servicio postal contratado.
- c. Precio y forma de pago.
- d. Plazo máximo y condiciones para la entrega de los envíos postales.
- e. Obligaciones del operador.
- f. Obligaciones del usuario.
- g. Derechos del usuario en relación con el servicio postal contratado.
- h. Causales de incumplimiento del operador postal.
- i. Consecuencias del incumplimiento del operador postal.
- j. Causales de exención de responsabilidad del operador postal.
- k. Trámite de PQRs y solicitudes de indemnización.

PARÁGRAFO. Se excluye del cumplimiento del presente artículo a aquéllos servicios postales que tengan como objeto la recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos postales hacia otros países o con recepción desde el exterior.

ARTÍCULO 2.2.2.4. CLÁUSULAS PROHIBIDAS. En los contratos de prestación de servicios postales, no pueden incluirse cláusulas que:

- a. Excluyan o limiten la responsabilidad que corresponde a los operadores, por la prestación del servicio postal, de conformidad con el régimen jurídico aplicable y, en especial, con el régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios postales.

b. Limiten el derecho del usuario a solicitar indemnización de perjuicios, en caso de incumplimiento del operador postal.

c. Limiten los derechos y deberes consagrados en el régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios postales, en el contrato o en la Ley.

d. Hagan que el usuario renuncie a los derechos que expresamente le han sido conferidos.

ARTÍCULO 2.2.2.5. RÉGIMEN DE MODIFICACIONES. Los operadores de servicios postales, no pueden modificar, en forma unilateral, las condiciones previstas en el contrato. Tampoco pueden imponer ni cobrar servicios que no hayan sido previamente aceptados por el usuario.

La modificación en las tarifas de los servicios postales, entrarán a regir una vez sean debidamente informadas a los usuarios, de conformidad con el procedimiento establecido en el ARTÍCULO 2.2.2.1 del TÍTULO II.

SECCIÓN 3.

PRESTACIÓN DEL SERVICIO. NORMAS RELATIVAS A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS POSTALES

ARTÍCULO 2.2.3.1. SEGURIDAD DE LA RED POSTAL E INVOLABILIDAD DE LOS ENVÍOS POSTALES. Los operadores postales deben garantizar la seguridad de la red postal con el fin de asegurar la inviolabilidad de los envíos postales de los usuarios, la información que curse a través de ella y los datos personales de los usuarios.

Salvo las excepciones previstas en el artículo 15 de la Constitución Política, los operadores postales no permitirán, ni por acción ni por omisión, la interceptación o violación de los envíos postales que cursen por sus redes. Si la violación proviene de un tercero, y el operador postal tiene conocimiento de dicha violación, debe tomar de inmediato las medidas necesarias para que la conducta cese, e informar a las autoridades. Para ello, cada operador postal deberá implementar procesos formales de tratamiento de incidentes de seguridad de la red postal e inviolabilidad de los envíos postales.

PARÁGRAFO. Cualquier forma de violación a la libertad y confidencialidad de los envíos postales, será considerada una infracción postal muy grave y será sancionada de conformidad a lo dispuesto en el Título VII de la Ley 1369 de 2009.

ARTÍCULO 2.2.3.2. INTERCEPTACIÓN DE LOS ENVÍOS POSTALES. Los envíos postales sólo podrán ser interceptados y abiertos, cuando medie una orden motivada proveniente de autoridad competente.

Lo anterior se aplicará sin perjuicio de los controles sanitarios efectuados sobre los envíos postales procedentes de otros países.

ARTÍCULO 2.2.3.3. SEGURIDAD DE LOS DATOS E INFORMACIONES. <Artículo modificado por el artículo 7 de la Resolución 5586 de 2019. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de servicios postales adoptarán mecanismos que garanticen el manejo confidencial, la integridad y disponibilidad de los datos de sus usuarios, los cuales solo podrán ser requeridos por autoridad judicial, tal y como lo prevé el artículo 51 de la Ley 1369 de 2009.

Los datos suministrados por los usuarios para efectos de la adquisición de servicios o la atención de PQRs y/o solicitudes de indemnización no pueden ser usados por los operadores de servicios postales para la elaboración de bases de datos con fines comerciales o publicitarios, distintos a los directamente relacionados con los servicios ofrecidos por el operador, salvo que medie autorización expresa y escrita del usuario.

ARTÍCULO 2.2.3.4. PROMOCIONES Y OFERTAS. De conformidad con lo dispuesto en el Código de Comercio, los términos de las promociones y las ofertas obligan a quien las realiza. De no indicarse la fecha de la iniciación de la promoción u oferta, se entenderá que rige a partir del momento en que fue puesta en conocimiento de los potenciales usuarios.

La omisión de información relacionada con la fecha hasta la cual está vigente la promoción o de condiciones que dan término a su vigencia, hará que la promoción se entienda válida por tiempo indefinido hasta que se dé a conocer la revocatoria de la misma, por los mismos medios e intensidad con que se haya dado a conocer originalmente.

Sin perjuicio del cumplimiento de las normas especiales vigentes, las condiciones y restricciones de las promociones y ofertas publicitadas por los operadores de servicios postales, deben ser claramente identificables por los potenciales usuarios, independientemente del medio a través del cual se divulguen. Cuando el usuario adquiera una promoción u oferta, el operador deberá informarle sobre las condiciones y restricciones en que éstas operan, 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.

En todo caso, la empresa 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 la expiración de éstas.

Las condiciones de las promociones y ofertas, informadas a los usuarios, a través de cualquiera de los mecanismos de atención dispuesto por el operador, lo vinculan jurídicamente. El operador no podrá excusarse en el error, para proceder al cobro de servicios y valores no informados al momento de la adquisición de la promoción u oferta por parte del usuario.

SECCIÓN 4.

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

ARTÍCULO 2.2.4.1. OBLIGACIONES GENERALES DE LOS USUARIOS. Sin perjuicio de las que por vía general les imponen las normas y los contratos de prestación del servicio, son obligaciones de los usuarios de los servicios postales las siguientes:

2.2.4.1.1. Hacer uso adecuado de la red postal y del servicio postal a contratar, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente aplicable.

2.2.4.1.2. Cumplir cabalmente los compromisos contractuales adquiridos.

2.2.4.1.3. Hacer uso de la información suministrada por los operadores postales para la correcta ejecución del contrato y la prestación del servicio.

2.2.4.1.4. Verificar con el operador postal si el objeto postal a enviar requiere de un embalaje especial.

2.2.4.1.5. 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.

ARTÍCULO 2.2.4.2. OBLIGACIONES ESPECIALES PARA LOS USUARIOS REMITENTES. En atención a lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1369 de 2009, los usuarios remitentes de los servicios postales, frente a la contratación de esta clase de servicios, tienen las siguientes obligaciones:

2.2.4.2.1. Pagar la tarifa del servicio postal contratado.

2.2.4.2.2. Cumplir las condiciones de prestación del servicio postal divulgadas amplia y expresamente por el operador de servicios postales, tal y como así lo prevé el ARTÍCULO 2.2.2.1 del TÍTULO II.

2.2.4.2.3. Abstenerse de enviar objetos prohibidos o peligrosos, de acuerdo con las normas vigentes. Para estos efectos se consideran como objetos postales prohibidos los siguientes:

a. Objetos cuyo transporte esté prohibido por la Ley.

b. Objetos cuya importación o circulación esté prohibida en el país de destino.

c. 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.

d. Animales vivos.

e. El envío de 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. La prohibición del envío de papel moneda no opera en la admisión de dinero por parte del operador de servicios postales de pago que suministre esta clase de servicios a sus usuarios.

f. Los objetos cuyo tráfico sea constitutivo de un delito.

g. Los objetos que se determinen en convenios internacionales de los cuales Colombia sea signataria.

Las anteriores prohibiciones se aplicarán en consonancia con lo establecido en los reglamentos de la Unión Postal Universal y conforme a las excepciones allí propuestas.

2.2.4.2.4. Abstenerse de utilizar los servicios postales prestados por terceros que no se encuentren inscritos en el Registro de Operadores Postales.

PARÁGRAFO. El usuario remitente de un objeto postal será responsable por los daños ocasionados a otros objetos postales cuando se trate de envíos cuyo transporte está prohibido por la Ley, por los reglamentos de la Unión Postal Universal, o por no haber cumplido con las condiciones de despacho de sustancias riesgosas, salvo que se compruebe la culpa exclusiva del Operador Postal.

ARTÍCULO 2.2.4.3. TRATAMIENTO DE LOS OBJETOS POSTALES PROHIBIDOS. Cuando un operador postal sospeche de manera fundada que un envío presentado en su oficina de admisión contiene algún objeto cuya circulación se encuentre prohibida, o que no corresponda al contenido declarado, se invitará al usuario remitente a que lo abra, y si éste se resistiere a hacerlo, se denegará su admisión.

De ser previsible la comisión de un delito se acudirá inmediatamente a las autoridades de policía o a la Fiscalía General de la Nación, de conformidad con lo dispuesto en el ARTÍCULO 2.2.3.2 del TÍTULO II.

Cuando el operador tenga fundada sospecha de que alguno de los envíos ya admitidos, contiene un objeto prohibido, y en caso de que 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 caso de que el usuario contactado se negare a la solicitud, el operador postal no está obligado a cursar dicho envío a través de la red postal, con el fin de preservar la seguridad de la misma.

Transcurridos los tres (3) meses de que trata el artículo 52 de la Ley 1369 de 2009, sin que haya sido posible contactar al usuario u obtener su autorización para abrir el objeto postal ya admitido, el operador postal podrá abrir el objeto postal y verificar si el mismo corresponde a un objeto postal prohibido, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 2.2.4.2.3 del TÍTULO II.

De tratarse de un objeto prohibido, el operador podrá disponer del bien con estricta sujeción al procedimiento que para tales efectos señale el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en virtud de lo dispuesto en el mencionado artículo 52.

En caso de que el objeto postal no constituya un objeto prohibido, el operador deberá entregar el objeto al usuario destinatario o devolverlo al usuario remitente en el mismo término del servicio inicialmente contratado.

El operador dejará constancia de las gestiones llevadas a cabo para contactar al usuario remitente o en su defecto al usuario destinatario, así como de la verificación acerca de si el objeto postal constituye o no un objeto prohibido. Las constancias se conservarán en los términos previstos en el artículo 35 de la Ley 1369 de 2009.

SECCIÓN 5.

OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES POSTALES

ARTÍCULO 2.2.5.1. OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES DE LOS SERVICIOS POSTALES. <Artículo modificado por el artículo 8 de la Resolución 5586 de 2019. El nuevo texto es el siguiente:> Sin perjuicio de las

demás obligaciones contractuales y legales, y aquellas previstas en el ARTÍCULO 2.2.2.1 del TÍTULO II, los operadores postales tendrán las siguientes obligaciones frente a los usuarios:

2.2.5.1.1. Suministrar información precisa y actualizada acerca de los servicios que presta y, en particular, de las condiciones de acceso, tarifas, cobertura, frecuencia, tiempo de entrega del objeto postal, niveles de calidad, y procedimiento para la atención y trámite de las PQRs y las solicitudes de indemnización.

2.2.5.1.2. Establecer, de manera clara, simple y gratuita, los procedimientos internos para el trámite de las PQRs, 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.

2.2.5.1.3. Prestar el Servicio Postal, sin discriminación alguna entre los usuarios que se encuentren en condiciones análogas.

2.2.5.1.4. Reparar a los usuarios en los casos de pérdida, expoliación o avería, de conformidad con lo previsto en el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009.

2.2.5.1.5. Prestar el servicio bajo el cumplimiento de las condiciones ofrecidas y las características inherentes o propias de cada servicio.

2.2.5.1.6. Prestar los servicios postales con calidad e idoneidad, de conformidad a las habilitaciones que los facultan para operar y con los requisitos y condiciones dispuestos en el CAPÍTULO 2 del TÍTULO II y demás normas técnicas vigentes.

2.2.5.1.7. Informar al usuario el tipo de embalaje requerido para el envío del objeto postal.

2.2.5.1.8. 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.

SECCIÓN 6.

DERECHOS DE LOS USUARIOS

ARTÍCULO 2.2.6.1. DERECHOS DE LOS USUARIOS. De conformidad con lo previsto en la Ley 1369 de 2009, y sin perjuicio de lo dispuesto en el Decreto 3466 de 1982 y el ejercicio de las acciones judiciales pertinentes, los operadores postales deben asegurar a sus usuarios los siguientes derechos:

2.2.6.1.1. El secreto e inviolabilidad de las comunicaciones postales.

2.2.6.1.2. El respeto a la intimidad.

2.2.6.1.3. La neutralidad y confidencialidad de los servicios postales.

2.2.6.1.4. La igualdad de trato a los usuarios de los Servicios Postales que estén en condiciones análogas.

2.2.6.1.5. La prestación del servicio libre de cualquier tipo de discriminación, especialmente derivadas de consideraciones políticas, religiosas, ideológicas, étnicas, etcétera.

2.2.6.1.6. 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.

2.2.6.1.7. La indemnización por pérdida, expoliación o avería de los objetos postales.

2.2.6.1.8. La devolución al remitente de los objetos postales que no hayan sido entregados al destinatario y la modificación de la dirección para una nueva remisión del envío mediante el pago de las tarifas correspondientes, siempre que las condiciones en relación con la cobertura fijadas por el operador postal para la prestación del servicio lo permitan.

2.2.6.1.9. La prestación permanente de los servicios postales.

2.2.6.1.10. La prestación del servicio contratado de conformidad con las condiciones ofrecidas.

2.2.6.1.11. 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.

2.2.6.1.12. Los contemplados en los acuerdos y convenios internacionales vigentes ratificados por Colombia.

ARTÍCULO 2.2.6.2. DERECHOS DE LOS USUARIOS REMITENTES. <Artículo modificado por el artículo 9 de la Resolución 5586 de 2019. El nuevo texto es el siguiente:> De conformidad con lo previsto en la Ley 1369 de 2009, y sin perjuicio de lo dispuesto en el Decreto 3466 de 1982 y el ejercicio de las acciones judiciales pertinentes, los operadores postales deben asegurar a sus usuarios remitentes los siguientes derechos:

2.2.6.2.1. La propiedad sobre los objetos postales, hasta tanto no sean entregados al usuario destinatario.

2.2.6.2.2. Obtener la devolución de los envíos que no hayan sido entregados a los usuarios destinatarios.

2.2.6.2.3. Solicitar la reexpedición de sus envíos a distinto lugar del inicialmente indicado, previo el pago de la tarifa que genera dicha reexpedición.

2.2.6.2.4. Solicitar las indemnizaciones en los casos de avería, expoliación y pérdida, en concordancia con lo previsto en el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009.

2.2.6.2.5. Solicitar al operador la reparación de los perjuicios que se generen con ocasión del incumplimiento de las condiciones que rigen la prestación del servicio.

ARTÍCULO 2.2.6.3. REEXPEDICIÓN DE LOS ENVÍOS: EN LA SOLICITUD DE REEXPEDICIÓN DE LOS ENVÍOS QUE EFECTÚE EL USUARIO REMITENTE, LA CUAL DEBE HACERSE POR ESCRITO, SE DEBERÁN DESCRIBIR LAS CARACTERÍSTICAS EXTERNAS DE LA CUBIERTA DEL ENVÍO Y SE INDICARÁ EL IDENTIFICADOR ALFANUMÉRICO ÚNICO ASIGNADO POR EL OPERADOR AL OBJETO POSTAL, CUANDO ÉSTE APLIQUE.

Tan pronto como el usuario presente la solicitud de reexpedición del envío postal, el operador deberá informarle la tarifa a pagar y las condiciones de prestación de este servicio, tarifa y condiciones que en todo caso deben observar los mismos parámetros tenidos en cuenta en la fijación del servicio inicialmente contratado, de manera tal que el usuario pueda tomar la decisión de desistir o no de tal solicitud.

Cuando se trate de reexpediciones internacionales, se deberán tener en cuenta las disposiciones aduaneras aplicables.

ARTÍCULO 2.2.6.4. DERECHOS DE LOS USUARIOS DESTINATARIOS. De conformidad con lo previsto en la Ley 1369 de 2009, y sin perjuicio de lo dispuesto en el Decreto 3466 de 1982 y el ejercicio de las acciones judiciales pertinentes, los operadores postales deben asegurar a sus usuarios destinatarios los siguientes derechos:

2.2.6.4.1. Recibir los objetos postales enviados por el remitente, con el cumplimiento de todas las condiciones del servicio divulgadas por el Operador Postal.

2.2.6.4.2. Obtener información acerca de los envíos registrados a su nombre. En los servicios de correo sólo aplicara a los envíos certificados.

2.2.6.4.3. Rechazar los envíos, aún cuando vengan a su nombre, para lo cual deberá dejar constancia por escrito del rechazo y los motivos.

2.2.6.4.4. 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.

2.2.6.4.5. Percibir las indemnizaciones a que tiene derecho el usuario remitente, siempre y cuando éste le ceda de manera expresa ese derecho.

SECCIÓN 7.

ATENCIÓN AL USUARIO, PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN

ARTÍCULO 2.2.7.1. PQR. LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS POSTALES TIENEN DERECHO A PRESENTAR PQRs relacionados con la prestación del servicio postal contratado.

Por su parte, los operadores postales tienen la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las PQRs 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 2.2.7.2. SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN. <Artículo modificado por el artículo 10 de la Resolución 5586 de 2019. El nuevo texto es el siguiente:> Los usuarios de los servicios postales tienen derecho a presentar solicitudes para el reconocimiento y pago de las indemnizaciones, en concordancia con lo previsto en el numeral 3 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 2.2.7.3. FORMA DE PRESENTACIÓN. Los usuarios de los servicios postales pueden presentar las PQR y las solicitudes de indemnización en forma verbal, escrita o mediante cualquier medio tecnológico o electrónico dispuesto para tal fin por los operadores postales.

Para efectos de la presentación de las PQR y de las solicitudes de indemnización, los usuarios deberán indicar, independientemente de la forma en que éstas sean presentadas, su nombre e identificación, la fecha de imposición del objeto postal, el nombre y dirección del remitente y del destinatario y los hechos en que se fundamenta la PQR o la solicitud de indemnización.

Los operadores de los servicios postales deberán 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 prevista en el inciso anterior, sin que el operador pueda solicitar información adicional a la indicada anteriormente. Lo anterior sin perjuicio del derecho que le asiste al usuario de presentar la PQR y la solicitud de indemnización en cualquier forma.

En las solicitudes de indemnización el usuario acompañará dicha solicitud de la copia de su documento de identificación, copia simple y legible de la guía, prueba de admisión, o prueba de entrega, salvo en los servicios postales que no requieran las anteriores exigencias. En los casos en los que el usuario no conserve el documento a que se refiere el presente inciso y así lo manifieste en la solicitud de indemnización, el operador postal está obligado a agregar al respectivo expediente la copia correspondiente. Los operadores postales no podrán exigir la presentación de documentos adicionales.

Cuando se presenten PQR y solicitudes de indemnización en forma verbal, el operador postal se encuentra facultado para resolverlas verbalmente, entregando al usuario una constancia de su presentación.

La respuesta por parte del operador postal, puede darse en el momento mismo de la presentación, o con posterioridad en caso de requerirse la práctica de pruebas para esclarecer los hechos, atendiendo los términos establecidos por Ley.

El operador postal deberá entregar al usuario, por cualquier medio idóneo constancia de la presentación de la PQR o solicitud de indemnización, y el respectivo Código Único Numérico asignado, sin importar si la presentación se surtió de forma verbal o escrita. En caso de ser escrita se hará constar adicionalmente la fecha de radicación.

ARTÍCULO 2.2.7.4. FORMALIDADES. Con el fin de garantizar el derecho de los usuarios a presentar PQR y solicitudes de indemnización, los operadores de los servicios postales observarán las siguientes formalidades:

2.2.7.4.1. Las PQR y solicitudes de indemnización serán tramitadas de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.

2.2.7.4.2. Los operadores postales deben informar a los usuarios, sobre su derecho a presentar PQR y solicitudes de indemnización, a través de su página web, su línea o líneas telefónicas y en todos sus puntos de atención, de conformidad con lo dispuesto en el ARTÍCULO 2.2.2.1 del TÍTULO II.

2.2.7.4.3. Cuando el operador postal decida una PQR o solicitud de indemnización presentada por un usuario, deberá informar a este último los recursos que proceden contra dicha decisión, los plazos para interponerlos y la autoridad ante la cual pueden presentarse.

ARTÍCULO 2.2.7.5. TÉRMINO PARA PRESENTAR LAS PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN. Los usuarios de los servicios postales podrán presentar PQR en cualquier momento.

Las solicitudes de indemnización por la pérdida, expoliación o avería, deberán ser presentadas por el remitente dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la recepción del objeto postal cuando se trate de servicios nacionales, y seis (6) meses cuando se trate de servicios internacionales.

Las solicitudes de indemnización por expoliación o avería deberán ser presentadas por el usuario destinatario, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal.

El operador postal no se encuentra obligado a indemnizar al usuario por las solicitudes que sean presentadas por fuera de los términos dispuestos en el presente artículo.

PARÁGRAFO. Cuando el tiempo de entrega contratado del objeto postal para servicios nacionales sea mayor a diez (10) días hábiles, el usuario remitente sólo podrá presentar la solicitud de indemnización una vez haya transcurrido dicho tiempo contratado.

ARTÍCULO 2.2.7.6. REGISTRO DE PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN. Los operadores postales deben llevar de manera electrónica o por cualquier otro medio, un registro debidamente actualizado de las PQR y solicitudes de indemnización presentadas por los usuarios, en el cual se identifique: el nombre, identificación y la dirección del usuario; la fecha de presentación; el Código Único Numérico asignado; el motivo de la PQR o solicitud de indemnización; la fecha en que el operador dio respuesta y un resumen de dicha respuesta.

PARÁGRAFO 1. Los operadores deben entregar al usuario, por cualquier medio idóneo, un Código Único Numérico -CUN- que identifique la PQR o solicitud de indemnización presentada el cual deberá mantenerse durante todo el trámite, incluido el recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio. En el caso de PQRs presentadas por escrito, el operador deberá entregar adicionalmente una constancia que incluya la fecha de radicación.

PARÁGRAFO 2. Los rangos de numeración de los Códigos Únicos Numéricos, serán administrados y asignados a los operadores postales por la Superintendencia de Industria y Comercio, de conformidad con los términos que dicha Entidad establezca.

ARTÍCULO 2.2.7.7. SEGUIMIENTO DE PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN. Los usuarios que hayan presentado PQR o solicitudes de indemnización, tienen derecho a consultar y obtener información precisa, en cualquier momento, acerca del estado del trámite de las mismas, mediante la utilización del Código Único Numérico suministrado por el operador al momento de la presentación de la acción. Los operadores deben establecer mecanismos que permitan dicha consulta, haciendo uso de su página web y de la línea o líneas de atención al usuario.

ARTÍCULO 2.2.7.8. CONTENIDO DE LAS DECISIONES. Las decisiones proferidas por los operadores postales en relación con las PQR y solicitudes de indemnización presentadas por los usuarios, deben contener como mínimo los siguientes aspectos:

- a. Resumen de los hechos en que se fundamenta la PQR o solicitud de indemnización.
- b. La descripción detallada de las acciones adelantadas por el operador para la verificación de los hechos.
- c. Los fundamentos jurídicos, técnicos y/o económicos de la decisión.
- d. Recursos que proceden contra la decisión.
- e. Forma y plazo para interposición de recursos.

ARTÍCULO 2.2.7.9. NOTIFICACIÓN DE LAS DECISIONES. <Artículo modificado por el artículo 2 de la Resolución 5587 de 2019. El nuevo texto es el siguiente:> Las decisiones adoptadas por los operadores dentro del trámite de una PQR o solicitud de indemnización, serán notificadas de conformidad con lo dispuesto en los

artículos 67, 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo o en las normas que lo modifiquen, complementen o sustituyan.

Los operadores postales podrán determinar como mecanismos alternos de notificación, el servicio de mensajería expresa, la notificación en línea a través de internet y las notificaciones por medio de correo electrónico, los cuales deben garantizar de manera efectiva el conocimiento de la decisión por parte del usuario. Dichos mecanismos deberán cumplir los requisitos que para tales efectos determine la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

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

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

ARTÍCULO 2.2.7.10. 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 2.2.7.11. RECURSOS. La interposición de recursos se regirá por las siguientes reglas:

2.2.7.11.1. 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 2.2.7.4.2 del ARTÍCULO 2.2.7.4 del TÍTULO II. 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.

2.2.7.11.2. 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 ésta 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 2.2.7.12. OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO: LOS OPERADORES POSTALES DEBEN DISPONER DE OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LOS DIFERENTES MUNICIPIOS EN QUE PRESTEN SUS SERVICIOS O DE MECANISMOS TECNOLÓGICOS IDÓNEOS QUE PERMITAN RECIBIR, ATENDER, TRAMITAR Y RESPONDER LAS PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN PRESENTADAS POR SUS USUARIOS. 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.

ARTÍCULO 2.2.7.13. LÍNEA DE ATENCIÓN AL USUARIO. Para la presentación de PQR y solicitudes de indemnización, a través del número o números telefónicos de atención al usuario, se debe programar la primera opción del menú. La información suministrada a través de dicho mecanismo, hace responsable por lo allí manifestado al operador.

ARTÍCULO 2.2.7.14. SUMINISTRO Y RECUPERACIÓN DE LA INFORMACIÓN. Los operadores postales deberán almacenar y mantener disponible para consulta de sus usuarios y de las autoridades de inspección, control y vigilancia las respuestas dadas a las PQR y solicitudes de indemnización, así como todos los documentos que utilicen para la prestación del servicio, por un lapso de tres (3) años contados desde la fecha de expedición de los mismos. Vencido el mencionado plazo estos documentos podrán ser destruidos siempre que por cualquier medio técnico adecuado se garantice su reproducción exacta.

ARTÍCULO 2.2.7.15. CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO. Los operadores de servicios postales deberán hacer públicas, a través de los mecanismos mencionados en el ARTÍCULO 2.2.2.1 del TÍTULO II, las metas y mediciones de los indicadores de los procesos de atención al usuario que se enuncian a continuación:

2.2.7.15.1. 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.

2.2.7.15.2. Las quejas más frecuentes presentados 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 2.2.7.16. DEFENSOR DEL USUARIO DE SERVICIOS PERTENECIENTES AL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL. <Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución 6128 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> Además de las obligaciones de protección de los derechos de los usuarios de servicios postales que establece el Capítulo 2 del Título II de la presente resolución, el Operador Postal Oficial deberá establecer un defensor del usuario, como una figura independiente, imparcial, autónoma y autocompositiva y como medio válido y eficiente de solución de controversias relacionadas con la prestación de los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal (SPU).

ARTÍCULO 2.2.7.17 DISPONIBILIDAD DE LOS PUNTOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO DEL OPERADOR POSTAL OFICIAL. <Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución 6128 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> Para la prestación de los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal, todos los puntos de atención al público del Operador Postal Oficial (OPO) deben estar disponibles para cualquier persona como mínimo ocho (8) horas diarias, de lunes a viernes excluyendo los días festivos, para lo cual debe cumplir los siguientes requisitos:

- a) El horario de atención al público debe estar comprendido entre las 7:00 a.m. y las 9:00 p.m.
- b) El OPO deberá publicar en su página web los horarios de atención al público, en un lugar visible.
- c) El OPO deberá publicar en un lugar visible en todos sus puntos su horario de atención al público.
- d) Cuando por caso fortuito o fuerza mayor no se pueda cumplir el mínimo de ocho (8) horas diarias de disponibilidad o el horario de atención del literal a), el OPO debe informar al público mediante un aviso en un

lugar visible del punto de atención al público y guardar la evidencia que permita justificar dichas circunstancias ante las autoridades de inspección, vigilancia y control.

Adicionalmente, los puntos de atención al público del Operador Postal Oficial deben estar plenamente identificados y ubicarse en sitios de fácil acceso a la población, preferiblemente en zonas comerciales y de alto tránsito peatonal.

DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 2.2.9.1. PROHIBICIÓN DE LIMITACIÓN A LA APLICACIÓN DEL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE USUARIOS. En ningún evento y bajo ninguna circunstancia, ni los operadores postales ni los usuarios pueden limitar la aplicación o el cumplimiento de las disposiciones previstas en las Leyes aplicables y las previstas en el CAPÍTULO 2 del TÍTULO II. Las limitaciones no serán oponibles a los usuarios.

ARTÍCULO 2.2.9.2. SANCIONES. El incumplimiento de lo establecido en el CAPÍTULO 2 del TÍTULO II 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.