

---

MANUAL DEFENSOR DEL USUARIO

---

## INTRODUCCIÓN

El Defensor del Consumidor es una figura creada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia, mediante la Resolución No 1552 de 2014, en la cual se busca implementar un mecanismo *independiente, imparcial, autónomo y auto compositivo y como medio válido y eficiente de solución de controversias relacionadas con la prestación, celebración, ejecución y terminación de los contratos de servicios prestados por el concesionario, respecto del Servicio Postal Universal SPU.*

En cumplimiento al régimen de protección de los derechos de los usuarios de los servicios postales el defensor tiene como objetivo ser el vocero de los clientes o usuarios ante el Operador Postal Oficial, SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A., dentro de su actuar conoce y resuelve de forma objetiva y gratuita los requerimientos que presenten los clientes o usuarios, relativos a la atención y/o decisiones dadas por parte de PQR, por un posible incumplimiento por parte de la Entidad, sobre los contratos celebrados, las normas imperativas nacionales e internacionales vigentes que rigen el desarrollo y la ejecución del Servicio Postal Universal.

En cumplimiento de su función, el Defensor del Usuario podrá dirigir a la Junta Directiva de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A., en cualquier momento, recomendaciones, propuestas y peticiones relacionadas con los servicios de la Entidad que a su juicio, bien sea por su propia iniciativa o por recomendación de los Usuarios, puedan mejorar, facilitar, aclarar o regularizar las relaciones, la prestación de los servicios, la seguridad y la confianza de los clientes, así mismo podrá solicitar la modificación, previa investigación fundamentada, de las decisiones que se encuentren en contra de los acuerdos celebrados o la normatividad expedida en materia postal.

## 1. AMBITO DE APLICACIÓN

El Defensor del Usuario debe resolver los requerimientos de su competencia relacionados con los siguientes servicios:

Servicios internacionales que cursan por la red de los Operadores Postales Oficiales:

- Correo Normal Internacional.
- Correo Certificado Internacional,
- Encomienda Internacional,
- EMS
- Exportafácil EMS.
- Sacas M.

A nivel nacional los servicios que cursan por la red de Servicios Postales Nacionales S.A.:

- Correo Normal no prioritario,
- Correo prioritario
- Correo Certificado Unitario
- Correo certificado.

Servicio regulado por la Unión Postal Universal.

## 2. DEFINICIONES

**Servicio Postal Universal:** Es el conjunto de servicios postales de calidad, prestados en forma permanente y a precios asequibles, que el Estado garantiza a todos los habitantes del territorio nacional con independencia de su localización geográfica a través del Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo<sup>1</sup>.

**Servicios Postales:** Los Servicios Postales consisten en el desarrollo de las actividades de recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos postales a través de redes postales, dentro del país o para envío hacia otros países o recepción desde el exterior. Son servicios postales, entre

<sup>1</sup> Art 3 Numeral 1 de la Ley 1369 de 2009.

otros, los servicios de correo, los servicios postales de pago y los servicios de mensajería expresa<sup>2</sup>.

**Operador de Servicios Postales:** Es la persona jurídica, habilitada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones que ofrece al público en general servicios postales, a través de una red postal. Los operadores de servicios postales pueden tener tres categorías<sup>3</sup>.

**Operador postal oficial o Concesionario de Correo:** Persona jurídica, habilitada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, que mediante contrato de concesión, prestará el servicio postal de correo y mediante habilitación, los servicios de Mensajería expresa y servicios postales de pago, a nivel nacional e internacional<sup>4</sup>.

**Remitente:** Persona natural o jurídica que utiliza los servicios postales, con el fin de enviar objetos postales, a un destinatario local, nacional o internacional<sup>5</sup>.

**Destinatario:** Persona natural o jurídica a quien se dirige por parte del remitente un objeto postal<sup>6</sup>.

**Desistimiento tácito:** En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

<sup>2</sup> Art 3 Numeral 2 de la Ley 1369 de 2009.

<sup>3</sup> Art. 3 Numeral 4 Ley 1369 de 2009.

<sup>4</sup> Art 3 Numeral 4.1 de la Ley 1369 de 2009.

<sup>5</sup> Art. 3 Numeral 8 de la Ley 1369 de 2009.

<sup>6</sup> Art 3 Numeral 9 de la Ley 1369 de 2009

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales. Art. 17 de la Ley 1755 de 2015.

**Defensor del Usuario:** Figura independiente, imparcial y auto Compositiva y como medio válido y eficiente de solución de controversias relacionadas con la prestación, celebración, ejecución y terminación de los contratos de los servicios prestados por el concesionario con respecto al SPU. Art. 6, Resolución 1552 de 2014.

**Usuario:** Persona Natural o Jurídica que demuestre interés en

**Correo Normal:** Envíos hasta 2 kg de peso transportados por la vía más rápida, sin guía y sin seguimiento.

**Información:** Todo contenido y forma de dar a conocer los aspectos objetivos del bien o servicio.

**Respuesta de fondo:** Es la respuesta dada a un usuario emitida de forma clara y que resuelve la solicitud del Usuario.

**Requerimiento:** Inconformidad en la atención y/o decisión de PQR.

**PQR:** Petición, queja o reclamo

**Recurso:** Mecanismo mediante el cual se impugna las decisiones emitidas por una entidad.

**Aceptación de indemnización:** manifestación expresa de voluntad del usuario de estar conforme con el monto del valor que se paga por una falla en el servicio.

**Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –Ministerio de TIC-,** es la autoridad que diseña las políticas del sector y vigila que los proveedores de servicios cumplan lo establecido en las normas.

**La Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC-** es la entidad encargada de promover que los proveedores compitan respetando las reglas y establece las normas de los servicios de comunicaciones, entre ellas, las relacionadas con la protección de los derechos de los usuarios, a través de la regulación.

**La Superintendencia de Industria y Comercio -SIC-**, es la autoridad que vigila y controla el cumplimiento de las normas que contienen los derechos de los usuarios, la cual puede investigar y sancionar a los proveedores de servicios, si a ello hay lugar.

**Unión Postal Universal:** “Con 190 Países-miembros, la UPU es el principal foro internacional para la cooperación entre administraciones postales y trata de garantizar una red internacional integrada para la prestación de servicios postales. En ese sentido, la organización desempeña un papel de consejo, de mediación y contacto, así como de prestadora de asistencia técnica.”<sup>7</sup>.

**Acceso a los servicios postales:** la UPU y los países miembros deben promover el acceso a los servicios de forma amplia e igualitaria.

**Territorio postal único:** todos los países miembros constituyen una red mundial por donde fluyen libremente los envíos postales, de acuerdo con la legislación internacional y la legislación de cada uno de los países miembros<sup>8</sup>.

**Respeto a las decisiones de la Unión:** los países miembros se comprometen a cumplir y fiscalizar las decisiones tomadas por el conjunto de países y, cuando sea necesario, a ratificar en la legislación nacional el ordenamiento legal internacional que trata sobre los servicios postales<sup>9</sup>.

**Calidad de los servicios:** desarrollo de acciones comunes para el permanente perfeccionamiento de la calidad de los servicios, la cual es factor prioritario en el ámbito de la Unión<sup>10</sup>.

### 3. PRINCIPIOS RECTORES

**Principio de 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. Art. 2 numeral 2.1 de la Resolución 3038 de 2011 Por la cual se expide

<sup>7</sup> Guía para la Reforma y Desarrollo Postal Bucarest 2004

<sup>8</sup> Guía para la Reforma y Desarrollo Postal Bucarest 2004

<sup>9</sup> Guía para la Reforma y Desarrollo Postal Bucarest 2004

<sup>10</sup> Guía para la Reforma y Desarrollo Postal Bucarest 2004

el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales.

**Principio de 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 les asiste a los usuarios de los servicios postales<sup>11</sup>.

**Principio de Reciprocidad:** El principio de reciprocidad consiste en que los usuarios y los operadores de los servicios postales, deberán respetar los derechos y obligaciones que se deriven para cada una de las partes como consecuencia del contrato de prestación del servicio.

**Principio de Suministro del Servicio:** Hace referencia a la obligación de los operadores de servicios postales de prestar los servicios en forma eficiente, óptima y oportuna, atendiendo los principios de trato igual y no discriminatorio y libre competencia.

#### 4. CANALES DE RECEPCIÓN

El usuario puede interponer un requerimiento a través de los siguientes canales de recepción:

- El Usuario podrá agendar cita con el Defensor del Usuario para atención personalizada en los casos en que sea oportuno realizar un acuerdo o conciliación, atención que se brindara en la Diagonal 25G No 95A -55 de Lunes a Viernes.
- Vía telefónica: Al número de contacto 472 2005 ext 1421
- Medio Escrito: Al correo electrónico [defensor.usuario@4-72.com.co](mailto:defensor.usuario@4-72.com.co) u oficio radicado a través de la Oficina Principal o puntos de venta utilizando el Formato de acompañamiento del defensor del usuario.
- Página web: [www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co) en la pestaña Servicios de información/defensor del usuario.

---

<sup>11</sup> Art. 2 numeral 2.3 de la Resolución 3038 de 2011 Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales.

## 5. DOCUMENTACIÓN

El requerimiento debe contener como mínimo:

- Nombre del usuario que lo formula.
- Número de la Guía (no aplica para correo Normal)
- Número de Identificación.
- Dirección de notificación.
- Requerimiento formulado claramente
- Hechos en que se fundamenta el requerimiento.
- Derechos que se consideren vulnerados.
- Respuesta suministrada por el proceso de PQR (opcional).
- Factura (opcional).

## 6. PROCEDIMIENTO

### Recibir los requerimientos presentados por los usuarios

#### Establecer si el requerimiento es de la competencia del Defensor del usuario

Nota 1: En caso de no ser competente el Defensor debe informar a la dirección de notificación del usuario, argumentando los motivos por los cuales no es competente. Recibida la queja por el Defensor del usuario, éste debe decidir si el asunto es de su competencia, en el evento que no negara su admisión; de lo cual debe dar aviso al usuario que formuló el requerimiento, dentro del término de cinco días hábiles contados desde el día siguiente al día en que fue recibido a través de los canales de recepción.

#### Verificar que el requerimiento cuente con los requisitos mínimos establecidos en el título 5 del presente manual.

Nota 2: En caso de no cumplir con los requisitos, el defensor debe comunicar esta situación al usuario, a través de correo electrónico dentro de los siguientes 5 días hábiles, indicando que cuenta con un término de 30 días calendario para entregar la documentación y/o ampliar la información. De no allegar los documentos o suministrar la información faltante se da por cerrado el requerimiento por desistimiento tácito. Art. 17 de la Ley 1755 de 2015.

### Ingresar la información del requerimiento en el sistema de seguimiento.

**Determinar si el requerimiento requiere de soportes adicionales para la toma de la decisión.**

Nota 3: En caso que se requieran soportes adicionales, el Defensor debe solicitarlos a las áreas pertinentes, quienes deben allegarlos en un término no mayor a 3 días hábiles

**Dar respuesta al usuario través de la dirección de notificación en un término no mayor a 15 días hábiles contados a partir del día siguiente a la radicación del requerimiento.**

Nota 4: La respuesta debe estar debidamente sustentada

**Cerrar el caso en el sistema de seguimiento**

## **7. PREGUNTAS FRECUENTES:**

**¿Cuándo el usuario debe acudir ante el defensor?**

Cuando considere que:

La Entidad no le ha prestado adecuadamente un servicio o una debida atención.  
Sus derechos como usuario han sido vulnerados.

No está de acuerdo con la decisión proferida por la Entidad.

La Entidad está incumpliendo una norma legal o algunos de los reglamentos internos que rigen el desarrollo de los contratos o servicios que ofrece o presta la misma.

**¿Quién puede acceder al defensor del usuario?**

Únicamente los Usuarios a quienes se les presto el servicio SPU.

**¿En caso de que ya se ha terminado el trámite ante el área de PQR, y se realizó la gestión ante el Defensor del Usuario, y el usuario continua en desacuerdo con las respuestas dadas, a que instancia puede recurrir el usuario?**

El usuario puede recurrir en cualquier momento ante la autoridad que ejerce Control y Vigilancia Superintendencia de Industria y Comercio, utilizando medios electrónicos accedendo a la página web [www.sic.com.co](http://www.sic.com.co) o comunicándose a la línea telefónica 5 920400 y hacer uso de los medios que este le ofrece.