LEY 1369 DE 2009

LEY 1369 DE 2009

(diciembre 30 DE 2009)

por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones.

Notas de Vigencia

*Modificada parcialmente por la**Ley 1480 de 2011**, publicada en el Diario Oficial No.48220 de Octubre 12 de 2011. "Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones."*

CONCORDANCIA

DECRETO 867 DE 2010

El Congreso de Colombia

DECRETA:

TITULO I

PRINCIPIOS GENERALES

Artículo 1°. ***Ámbito de aplicación, objeto y alcance.*** La presente ley señala el régimen general de prestación de los servicios postales y lo pertinente, a las entidades encargadas de la regulación de estos servicios, que son un servicio público en los términos del artículo 365 de la Constitución Política. Su prestación estará sometida a la regulación, vigilancia y control del Estado, con sujeción a los principios de calidad, eficiencia y universalidad, entendida esta última, como el acceso progresivo a la población en todo el territorio nacional.

Los Servicios Postales están bajo la titularidad del Estado, el cual para su prestación, podrá habilitar a empresas públicas y privadas en los términos de esta ley.

Artículo 2°. ***Objetivos de la Intervención del Estado.*** La intervención del Estado en los servicios postales tendrá los siguientes objetivos:

1. Asegurar la prestación eficiente, óptima y oportuna de los servicios postales.

2. Asegurar la prestación del Servicio Postal Universal.

3. Garantizar el derecho a la información y a la inviolabilidad de la correspondencia.

4. Asegurar que las tarifas permitan recuperar los costos eficientes de prestación del servicio y que reflejen los distintos niveles de calidad ofrecidos por los Operadores Postales.

5. Promover la libre competencia y evitar los abusos de posición dominante y las prácticas restrictivas de la competencia.

6. Estimular a los Operadores a incorporar los avances tecnológicos en la prestación de los servicios postales.

7. Sancionar las fallas en la prestación de los servicios y el incumplimiento de la normatividad vigente.

8. Facilitar el desarrollo económico del país.

Nota Jurisprudencial

Artículo declarado exequible por los cargos analizados, por la corte constitucional mediante sentencia C-823/11 según comunicado de prensa de la Sala Plena Comunicado No. 45 Noviembre 1º y 2 de 2011 Magistrado Ponente María Victoria Calle Correa.

Artículo 3°. *Definiciones*. Para todos los efectos, se adoptan las siguientes definiciones:

1. **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.

2. **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 otros, los servicios de correo, los servicios postales de pago y los servicios de mensajería expresa

2.1 Servicio de Correo. Servicios Postales prestados por el Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo:

2.1.1 Envíos de Correspondencia. Es el servicio por el cual el Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo recibe, clasifica, transporta y entrega objetos postales.

2.1.1.1 Envíos prioritarios y no prioritarios de correo de hasta dos (2) kilogramos.

2.1.1.1.1 Envíos prioritarios de correo. Envíos hasta 2 kg de peso transportados por la vía más rápida, sin guía y sin seguimiento.

2.1.1.1.2 Envíos no prioritarios de correo. Envíos en los cuales el remitente ha elegido una tarifa menos elevada, lo que implica un plazo de distribución más largo, sin guía y sin seguimiento.

2.1.2 Encomienda. Servicio obligatorio para el Operador Postal Oficial o Concesionario de correo, que consiste en la recepción, clasificación, transporte y entrega no urgente, de objetos postales, mercancías, paquetes o cualquier artículo de permitida circulación en el territorio nacional o internacional, con o sin valor declarado, hasta un peso de 30 kg, conforme a lo establecido por la Unión Postal Universal.

2.1.3 Servicio de Correo Telegráfico: Admisión de telegramas y su transmisión mediante el operador habilitado para prestar el servicio de telegrafía, y posterior entrega a un destinatario de manera física.

2.1.4 Otros Servicios de Correo. Todos aquellos servicios que sean clasificados como tales por la Unión Postal Universal.

2.2 Servicios Postales de Pago. Conjunto de servicios de pago prestados mediante el aprovechamiento de la infraestructura postal exclusivamente. Se consideran servicios postales de pago entre otros:

2.2.1 Giros Nacionales. Servicio mediante el cual se ordenan pagos a personas naturales o jurídicas por cuenta de otras, en el territorio nacional, a través de una red postal. La modalidad de envío podrá ser entre otras, física o electrónica.

2.2.2 Giros Internacionales. Servicio prestado exclusivamente por el Operador Postal oficial o concesionario de Correo, mediante el cual se envía dinero a personas naturales o jurídicas por cuenta de otras, en el exterior. La modalidad de envío podrá ser, entre otras, física o electrónica. Los giros internacionales están sometidos a lo señalado en la Ley 9ª de 1991, sus modificaciones, adiciones y reglamentos.

2.2.3 Otros. Servicios que la Unión Postal Universal clasifique como tales.

Nota Jurisprudencial

Inciso declarado exequible por los cargos analizados, por la corte constitucional mediante sentencia C-823/11 según comunicado de prensa de la Sala Plena Comunicado No. 45 Noviembre 1º y 2 de 2011 Magistrado Ponente María Victoria Calle Correa.

2.3 Servicio de Mensajería Expresa. Servicio postal urgente que exige la aplicación y adopción de características especiales para la recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega de objetos postales hasta de 5 kilogramos. Este peso será reglamentado por la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

El servicio de mensajería expresa debe contar al menos con las siguientes características:

a) Registro individual. Todo servicio de mensajería expresa debe tener un número de identificación individual que cumpla las veces de admisión o guía.

b) Recolección a domicilio. A solicitud del cliente.

c) Curso del envío: Todo envío de mensajería expresa debe cursar, con una copia del recibo de admisión adherido al envío.

d) Tiempo de entrega. El servicio de mensajería expresa se caracteriza por la rapidez en la entrega.

e) Prueba de entrega: Es la constancia de la fecha, hora de entrega e identificación de quien recibe.

f) Rastreo. Es la posibilidad de hacer un seguimiento al curso del envío desde la recepción hasta la entrega.

2.4 Otros Servicios Postales. Servicios que la Unión Postal Universal clasifique como tales.

3. Objetos Postales. Objetos con destinatario, presentados en la forma definitiva en que deban ser transportado por el Operador de Servicios Postales. Se consideran objetos postales entre otros las cartas, tarjetas postales, telegramas, extractos de cuentas, recibos de toda clase, impresos, periódicos, cecogramas, envíos publicitarios, muestras de mercaderías y pequeños paquetes. A continuación se definen los siguientes objetos postales:

3.1 Carta. Es toda comunicación escrita de carácter personal con indicación de remitente y destinatario, movilizada por las redes postales. Su peso puede ser hasta de dos (2) kilogramos.

3.2 Impresos. Es toda clase de impresión en papel u otro material. Los impresos incluyen, folletos, catálogos, prensa periódica y revistas de hasta dos (2) kg.

3.3 Telegrama. Es una comunicación escrita y breve para ser entregada mediante el servicio de correo telegráfico.

3.4 Cecograma. Impresiones que utilicen signos de cecografía en sistema braille, braille tinta o alto relieve destinadas exclusivamente para el uso de personas no videntes o con limitación visual. Se incluyen dentro de los cecogramas los libros, revistas, libros hablados digitales y el papel destinado para el uso de los ciegos. Los cecogramas tienen un peso de hasta de siete (7) kg.

3.5 Saca M. Saca que contiene diarios, publicaciones periódicas y documentos impresos similares, consignados a la dirección del mismo destinatario y con el mismo destino, de hasta treinta (30) kg.

3.6 Objetos postales masivos. Número plural de objetos postales que se entregan a un operador postal para ser repartido entre un plural de destinatarios.

3.7 Pequeño paquete. Es un objeto de hasta dos (2) kg de peso.

Los cecogramas, las Sacas M y los telegramas solo pueden ser transportados por el Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo.

4 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:

4.1 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.

El Servicio Postal Universal a que se refiere el artículo 13 de la presente ley, la Franquicia, el servicio de giros internacionales y el área de reserva señalada en el artículo 15 de la presente ley, serán prestados por el Operador Postal Oficial de manera exclusiva en concordancia con lo dispuesto en la presente ley.

4.2 Operador de Servicios Postales de Pago. Persona jurídica, habilitada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para prestar servicios postales de pago, y está sometido a la reglamentación que en materia de lavado de activos disponga la ley y sus decretos reglamentarios.

Nota Jurisprudencial

Inciso declarado exequible por los cargos analizados, por la corte constitucional mediante sentencia C-823/11 según comunicado de prensa de la Sala Plena Comunicado No. 45 Noviembre 1º y 2 de 2011 Magistrado Ponente María Victoria Calle Correa.

4.3 Operador de Mensajería Expresa. Es la persona jurídica, habilitada por el Ministerio de

Comunicaciones para ofrecer al público un servicio postal urgente con independencia de las redes postales oficiales de correo nacional e internacional, que exige la aplicación y adopción de características especiales para la recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega.

5 Franquicias. Derecho que adquieren algunas personas jurídicas, públicas o privadas, para eximirse del pago de la tarifa por el envío de los servicios postales de correspondencia y de correo telegráfico que presta el Operador Postal Oficial o Concesionario de correo, al momento de su imposición. El esquema de financiación de las franquicias se regirá por lo dispuesto en el artículo 47 de la presente ley.

6 Consolidación. Acto mediante el cual un operador integra varios objetos postales en un solo paquete postal.

7 Redes Postales. Son el conjunto de instalaciones, equipos y demás dispositivos destinados a la prestación de los servicios postales ofrecidos al público en general de manera directa o indirecta por los Operadores de Servicios Postales. Hacen parte de la Red Postal los puntos de atención a los usuarios de servicios postales.

8 Remitente. Persona natural o jurídica que utiliza los servicios postales, con el fin de enviar objetos postales, a un destinatario local, nacional o internacional.

9 Destinatario. Persona natural o jurídica a quien se dirige por parte del remitente un objeto postal.

10 Registro de Operadores Postales. Es un listado abierto por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para que los Operadores Postales se inscriban como tales, incluyendo y actualizando la información solicitada de conformidad con la presente ley.

La solicitud de habilitación debe ser resuelta por el Ministerio de Tecnologías de la

Información y las Comunicaciones dentro del término que fije la respectiva reglamentación.

11 Autoprestación. Los servicios de envío de objetos postales en los que interviene la misma persona natural o jurídica, sin uso de las redes postales para manejar sus propias piezas postales. Esta ley no se aplica a la autoprestación de servicios postales.

TITULO II

CONDICIONES Y REQUISITOS PARA LOS OPERADORES POSTALES

Artículo 4°. *Requisitos para ser operador postal.* Para ser operador postal se requiere estar habilitado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y estar inscrito en el registro de operadores postales. La habilitación por parte del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, causará una contraprestación periódica a favor del Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y se otorgará previamente al cumplimiento de los siguientes requisitos:

a) Acreditar ser una persona jurídica nacional o extranjera legalmente establecida en Colombia y que su objeto social principal sea la prestación de servicios postales.

b) Demostrar un capital social mínimo de mil (1.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

Nota Jurisprudencial

Literal declarado exequible por los cargos analizados, por la corte constitucional mediante sentencia C-823/11 según comunicado de prensa de la Sala Plena Comunicado No. 45 Noviembre 1º y 2 de 2011 Magistrado Ponente María Victoria Calle Correa.

c) Definir las características del servicio a prestar en cuanto al ámbito geográfico en el cual desarrollará su actividad; tipo de servicio a prestar; y estructura operativa, que permita asegurar la idoneidad y capacidad para prestar el servicio. Las condiciones operativas deberán ser verificadas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

d) Pagar el monto derivado de su habilitación previamente a la suscripción o expedición del correspondiente acto administrativo de habilitación.

El término de duración del título habilitante para la prestación de los servicios postales no podrá exceder de diez años. Las prórrogas no serán gratuitas ni automáticas. El interesado debe manifestar en forma expresa su intención de prorrogarlo con tres meses de anticipación a su vencimiento.

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones podrá fijar requisitos adicionales a los operadores postales en cuanto al patrimonio y a las características de la red. Será obligación del operador actualizar las modificaciones de los datos que figuran en el registro de operadores postales, dentro de los tres meses siguientes a que estos tengan lugar.

Nota Jurisprudencial

Inciso declarado exequible por los cargos analizados, por la corte constitucional mediante sentencia C-823/11 según comunicado de prensa de la Sala Plena Comunicado No. 45 Noviembre 1º y 2 de 2011 Magistrado Ponente María Victoria Calle Correa.

Parágrafo 1°. Para los operadores que soliciten por primera vez su habilitación como operadores postales, el requisito dispuesto sobre estructura operativa en el literal c) de este artículo se entenderá cumplido con la presentación de un Plan detallado sobre las especificaciones técnicas de la red postal que implementará para prestar sus servicios, el cual debe contemplar el cubrimiento nacional en el cual desarrollara su actividad dentro de los tres (3) meses siguientes a recibir la respectiva habilitación. Este requisito será verificado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones una vez cumplido dicho plazo.

Parágrafo 2°. Para el caso particular de los Operadores de Servicios Postales de Pago, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones reglamentará dentro de los doce (12) meses siguientes a la expedición de la presente ley, los requisitos de tipo patrimonial y de mitigación de riesgos, que se deberán acreditar para la obtención del respectivo Título Habilitante, adicionales a los contemplados en los literales a, c y d del

presente artículo. Las empresas que actualmente prestan el servicio de giros postales a través de Servicios Postales Nacionales, se les garantizará su operatividad con el cumplimiento de los requisitos.

Nota Jurisprudencial

Parágrafo declarado exequible por los cargos analizados, por la corte constitucional mediante sentencia C-823/11 según comunicado de prensa de la Sala Plena Comunicado No. 45 Noviembre 1º y 2 de 2011 Magistrado Ponente María Victoria Calle Correa.

Artículo 5°. *Requisitos para ser Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo.* Para ser Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo se necesitará tener el carácter de Operador Postal y, adicionalmente, un contrato de concesión otorgado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para prestar el servicio postal de correo de manera exclusiva.

Para la prestación de los demás servicios postales, el Operador Postal Oficial debe cumplir con los requisitos señalados en esta ley para el otorgamiento de las respectivas habilitaciones.

Artículo 6°. *Contrato de Concesión.* El contrato de concesión para el Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo se regirá por el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública.

El término de la concesión para la prestación de los Servicios de Correo no podrá exceder de diez (10) años, pero podrá prorrogarse antes de su vencimiento por términos iguales al originalmente pactado, sin que esto implique que la renovación sea automática ni gratuita. No obstante, el contrato de concesión vigente a la fecha de promulgación de la presente ley, continuará hasta su vencimiento y será prorrogable en los términos aquí señalados.

Artículo 7°. *Libre Acceso a las Redes Postales.* Todo Operador Postal podrá utilizar la

totalidad o parte de las Redes Postales de cualquier otro Operador, siempre que pague las tarifas correspondientes, salvo que el Operador de la red que se pretende utilizar, demuestre que técnicamente no puede ofrecer dicho acceso. La contraprestación al Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones será exigible únicamente al primer operador.

Parágrafo. No se consideran redes postales, las de personas jurídicas que sin contar con la habilitación respectiva prestan servicios al público en general. En consecuencia, cualquier envío valiéndose de las mismas se considerará ilegal y estará sujeto a las sanciones correspondientes.

Artículo 8°. *Régimen Contractual de los Operadores Postales.* Todos los Operadores Postales tendrán el régimen contractual del Derecho Privado.

Artículo 9°. *Utilización del "Código Postal de la República de Colombia".* El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones estructurará, administrará y difundirá el sistema de codificación postal denominado "*Código Postal de la República de Colombia*", y definirá los mecanismos de difusión de dicho Código.

Las entidades del orden nacional y territorial adoptarán el Código Postal, dentro de los plazos y condiciones establecidas por el Gobierno Nacional.

Artículo 10. *Del Servicio Filatélico.*El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones es el único autorizado para emitir sellos postales con carácter oficial, y podrá realizar la custodia de las nuevas emisiones, promoción, venta y desarrollo comercial de la filatelia a través del Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo, quedándole al Ministerio reservado para estos fines el uso de los términos "Colombia" y "República de Colombia" y todo aquel que identifique al Estado o al Territorio Nacional. Dicho sello se

integrará a las colecciones nacional e internacional.

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones deberá regirse por la normatividad internacional de la Unión Postal Universal (UPU), la cual establece las condiciones para la emisión de sellos postales por parte de cada uno de los operadores postales oficiales de los países miembros.

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones será el encargado de fijar las políticas, directrices y lineamientos que reglamentan la prestación del servicio filatélico, así como el fomento de la cultura filatélica a través de los sellos y los productos filatélicos postales.

Parágrafo 1°. El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones se abstendrá de emitir sellos postales, cuando en la norma que los ordena, no se exprese claramente el mecanismo y fuente de financiamiento.

Parágrafo 2°. El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones solo podrá emitir con cargo al Fondo de Tecnologías de Información y Comunicaciones, los sellos postales de la Unión Postal Universal –UPU– y de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal – UPAEP.

TITULO III

RÉGIMEN DE TARIFAS

Artículo 11. *Entidad competente.* La Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC, es la Autoridad competente para regular el régimen de tarifas y los niveles de calidad de los Servicios Postales distintos a aquellos pertenecientes al Servicio Postal Universal.

Parágrafo 1°. *Contribución a la CRC.* Con el fin de recuperar los costos del servicio de regulación que preste la CRC, las personas y entidades sometidas a su regulación deberán pagar una contribución anual que se liquidará sobre los ingresos brutos que obtengan, en el año anterior a aquel al que corresponda la contribución, por la provisión de redes y servicios

de telecomunicaciones (excluyendo terminales) o por la prestación de servicios postales, y cuya tarifa, que será fijada para cada año por la propia Comisión, no podrá exceder del uno por mil (0.1%).

Para la determinación de la tarifa, la Comisión deberá tener en cuenta el costo presupuestado del servicio de regulación para el respectivo año, y atenderá las siguientes reglas:

a) Por costo del servicio se entenderán todos los gastos de funcionamiento e inversión de la Comisión, incluyendo la depreciación, amortización u obsolescencia de sus activos, en el período anual al cual corresponda la contribución.

b) El costo de referencia para fijar la tarifa debe determinarse teniendo en cuenta el proyecto de presupuesto, presentado al Congreso de la República, para el año en el que debe pagarse la contribución. En caso de que, al momento de fijarse la tarifa, ya se haya expedido la respectiva ley de presupuesto, el costo de referencia será el establecido en esa ley.

c) La Comisión realizará una estimación de los ingresos brutos de los contribuyentes con base en la información con que cuente al momento de expedir la resolución mediante la cual fije la tarifa. Esta información podrá provenir, entre otras fuentes, de la información suministrada por los contribuyentes o de cruces de información con otras entidades.

d) La tarifa fijada debe ser aquella que, aplicada a la base gravable a que se hace referencia el literal c) de este artículo, solamente arrojará lo necesario para cubrir el costo del servicio.

e) La suma a cargo de cada contribuyente equivaldrá a aplicar la tarifa fijada por la CRC a la base gravable establecida en el inciso primero de este artículo.

f) Corresponderá a la CRC establecer los procedimientos para la liquidación y pago de la contribución, así como ejercer las correspondientes funciones de fiscalización, imposición de sanciones y cobro coactivo. Sin perjuicio de lo establecido en normas especiales, las sanciones por el incumplimiento de las obligaciones relacionadas con la contribución serán las mismas establecidas en el Estatuto Tributario para el impuesto sobre la renta y complementarios.

Parágrafo 2°. Los ingresos brutos obtenidos durante el año 2010 por la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones (excluyendo terminales) o por la prestación de servicios postales, servirán como base gravable de la contribución correspondiente a los años 2010 y 2011.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones fijará la tarifa correspondiente al año 2010 tomando como factor de referencia los ingresos brutos correspondientes al año 2009, y ordenará a los contribuyentes el pago de un anticipo equivalente a la suma que resulta de aplicar la tarifa que establezca para el año 2010 a los ingresos brutos obtenidos durante el 2009. Ese anticipo será imputado al valor a pagar que resulte de la liquidación definitiva de la contribución por el año 2010 que deberá realizarse, a más tardar, el 30 de abril de 2011.

Nota Jurisprudencial

Parágrafo declarado exequible por los cargos analizados, por la corte constitucional mediante sentencia C-823/11 según comunicado de prensa de la Sala Plena Comunicado No. 45 Noviembre 1º y 2 de 2011 Magistrado Ponente María Victoria Calle Correa.

Artículo 12. ***Régimen Tarifario de los Servicios Postales.*** Los operadores de servicios postales que presten servicios distintos a aquellos pertenecientes al Servicio Postal Universal, podrán fijar libremente las tarifas que cobran a sus usuarios por la prestación de sus servicios. La Comisión de Regulación de Comunicaciones sólo podrá regular estas tarifas cuando no haya suficiente competencia, se presente una falla de mercado o cuando la calidad de los servicios ofrecidos no se ajuste a los niveles exigidos.

En ejercicio de sus funciones de regulación, la Comisión de Regulación podrá exigir la información que estime pertinente para velar que los operadores no incurran en prácticas desleales o restrictivas de la competencia o que constituyan abuso de la posición dominante y que afecten los derechos de los usuarios de los servicios postales.

Parágrafo. Se exceptúa del régimen de libertad de tarifas los servicios de mensajería expresa que tengan como fin la distribución de objetos postales masivos y su interconexión entre operadores, para los cuales la Comisión de Regulación de Comunicaciones deberá fijar una tarifa mínima dentro de los seis (6) meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente

ley.

Las actividades que efectúen los operadores de mensajería expresa diferentes a la recepción, clasificación, transporte y entrega de los objetos postales, se considerarán servicios adicionales, los cuales no podrán ser incluidos en el cálculo de la tarifa mínima.

TITULO IV
SERVICIO POSTAL UNIVERSAL

Artículo 13. ***Características del Servicio Postal Universal.*** El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones determinará anualmente teniendo en cuenta los recursos disponibles para su financiación, los criterios y niveles de calidad en términos de: frecuencia, tiempo de entrega, sistema de reclamaciones, así como las tarifas de los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal.

El Servicio Postal Universal prestado por el Operador Oficial o Concesionario de Correo se financiará con los recursos que le transfiera el Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones provenientes de las contraprestaciones estipuladas en el artículo 14 de la presente ley, así como las apropiaciones incluidas en el Presupuesto General de la Nación de cada vigencia.

El Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo no podrá destinar recursos financieros distintos a los señalados en el presente artículo para financiar el Servicio Postal Universal.

Tampoco podrán financiar, con estos recursos, la prestación de los Servicios Postales que no tengan las características de Servicio Postal Universal.

El Operador Postal oficial o Concesionario de Correo, como responsable de prestar el Servicio Postal Universal, deberá llevar contabilidad separada por cada uno de los servicios que preste. El costo y modalidad de las operaciones entre cada servicio deberán registrarse de manera explícita.

Parágrafo. *Recursos presupuestales para poner en marcha el sistema de contabilidad separada.* Con el propósito que el Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo, como responsable de prestar el Servicio Postal Universal adopte un sistema separado de registros

contables en los términos del presente artículo, podrá por una sola vez financiar la preparación y ejecución de tal programa con cargo al Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

El Operador Postal Oficial o concesionario dispondrá de dieciocho (18) meses contados a partir de la promulgación de la presente ley para dar cumplimiento a lo señalado en el párrafo anterior.

Artículo 14. ***Contraprestaciones a cargo de los Operadores Postales.*** Todos los operadores pagarán la contraprestación periódica estipulada en el artículo 4° de la presente ley al Fondo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

El valor de la contraprestación periódica a cargo de todos los operadores postales se fijará como un mismo porcentaje sobre sus ingresos brutos por concepto de la prestación de servicios postales, sin tener en cuenta los ingresos provenientes de recursos públicos para financiar el Servicio Postal Universal y las Franquicias. Dicha contraprestación se fijará por períodos de dos (2) años y no podrá exceder del 3.0% de los ingresos brutos.

Posteriormente al otorgamiento de la habilitación, los operadores deberán pagar una suma equivalente a cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes para ser inscritos en el Registro de Operadores Postales. Cada vez que se cumplan diez (10) años de inscripción, el Operador pagará la suma determinada en este literal. Si un Operador Postal desea inscribirse también como Operador de Servicios Postales de Pago, deberá pagar la suma anteriormente estipulada por el registro adicional. El Registro empezará a regir a partir de la reglamentación que expida el Gobierno Nacional sobre las condiciones de habilitación y registro dentro de los tres meses siguientes a la promulgación de esta ley.

Los operadores que a la entrada en vigencia de esta ley, cuenten con habilitación para prestar servicios postales, deberán inscribirse en el registro dentro de los tres meses siguientes a partir de la reglamentación que sea expedida.

Parágrafo 1°. *Uso de los dineros recibidos como contraprestación por concepto de la*

prestación de los servicios postales. Las contraprestaciones recibidas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones ordenadas en este artículo ingresarán al Fondo de Tecnologías de Información y Comunicaciones y se destinarán a financiar el Servicio Postal Universal y a cubrir los gastos de vigilancia y control de los Operadores Postales.

Parágrafo 2°. *Atribuciones del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en relación con las contraprestaciones.*El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones dispondrá todo lo necesario para que los Operadores liquiden oportunamente las contraprestaciones ordenadas en este artículo, para lo cual podrá contratar con empresas públicas o privadas de auditoría el control respectivo, exigirá el pago oportuno de dichas contraprestaciones o de lo contrario deberá ejecutar el cobro por Jurisdicción Coactiva de los valores correspondientes.

Artículo 15. ***Área de Reserva.*** El Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo será el único autorizado para prestar los servicios de correo a las entidades definidas como integrantes de la Rama Ejecutiva, Legislativa y Judicial del Poder Público.

Los entes públicos de acuerdo con las necesidades de su gestión podrán contratar servicios de mensajería expresa, de conformidad con la Ley de contratación que les rija.

Parágrafo. *Deberes especiales de los usuarios del sector oficial.* El incumplimiento de las entidades oficiales de sus deberes como usuarios de los servicios postales, especialmente en lo relativo a la incorporación en los respectivos presupuestos de apropiaciones suficientes y el pago efectivo de los servicios utilizados, será causal de mala conducta.

Artículo 16. ***Condiciones especiales que debe reunir el operador del Servicio Postal Oficial o Concesionario de Correo.*** El Operador Postal Oficial o Concesionario debe contar con una red postal con cobertura nacional e internacional en las condiciones y plazos que para el efecto defina el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Artículo 17. ***Obligaciones especiales del Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo.*** El Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo tiene las siguientes obligaciones especiales en la prestación del Servicio Postal Universal:

1. No podrá negarse a recibir del usuario remitente un envío de correspondencia u objeto postal que le sea entregado, cumpliendo con las condiciones previstas en los reglamentos aplicables al Servicio Postal Universal, siempre que el usuario pague la tarifa correspondiente.

2. Deberá prestar el Servicio Postal Universal, sin discriminación alguna entre los usuarios que se encuentren en condiciones análogas.

3. No podrá interrumpir ni suspender el servicio postal universal, salvo por la ocurrencia de eventos de fuerza mayor, caso fortuito, o cuando razones de orden público, lo impidan. La ocurrencia de los eventos anteriores deberá ser demostrada ante el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

4. Deberá informar a los usuarios acerca de la manera en que pueden acceder al Servicio Postal Universal, en lo referente a cobertura geográfica, tipo de servicios, tiempos de entrega y tarifas aplicables a cada uno.

TITULO V

AUTORIDADES DE REGULACIÓN, CONTROL Y VIGILANCIA DE LOS SERVICIOS POSTALES

Artículo 18. ***Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.*** El Gobierno Nacional a través del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones fijará la política general de los Servicios Postales, dentro del marco general de la Política de Comunicaciones.

Nota Jurisprudencial

Inciso declarado exequible por los cargos analizados, por la corte constitucional mediante sentencia C-823/11 según comunicado de prensa de la Sala Plena Comunicado No. 45 Noviembre 1º y 2 de 2011 Magistrado Ponente María Victoria Calle Correa.

Para tal fin, se guiará por los Tratados Internacionales en materia postal ratificados por Colombia.

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones establecerá las políticas especiales y el cubrimiento del Servicio Postal Universal prestado por el Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo.

Nota Jurisprudencial

Inciso declarado exequible por los cargos analizados, por la corte constitucional mediante sentencia C-823/11 según comunicado de prensa de la Sala Plena Comunicado No. 45 Noviembre 1º y 2 de 2011 Magistrado Ponente María Victoria Calle Correa.

Al mismo tiempo, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones tendrá las siguientes funciones específicas en relación con los Servicios Postales:

1. Actuar como Autoridad de Inspección, Control y Vigilancia frente a todos los Operadores Postales, con excepción de la vigilancia sobre el cumplimiento de las normas relacionadas con la protección de la Competencia, la protección del consumidor y el lavado de activos.

2. Adelantar las investigaciones para establecer posibles infracciones al régimen de los servicios postales e imponer las sanciones previstas en la presente ley.

3. Reglamentar lo concerniente a la filatelia.

4. Organizar, actualizar y reglamentar el Registro de Operadores Postales.

5. Actuar como la entidad contratante del Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo.

6. Expedir los Reglamentos Técnicos, a que haya lugar teniendo en cuenta las reglas sobre

divulgación previa de todo proyecto.

7. Gestionar la asignación de recursos presupuestales, con el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y el Departamento Nacional de Planeación, cuando sea necesario para financiar el Servicio Postal Universal.

8. Impulsar bajo la dirección del Presidente de la República, y en coordinación con el Ministerio de Relaciones Exteriores, las negociaciones internacionales relacionadas con los Servicios Postales y participar en las conferencias internacionales que sobre el mismo sector se realicen. Entre otras competencias en esta materia, propondrá, junto con el Ministerio de Relaciones Exteriores, la presentación de proyectos de Ley al Congreso para ratificar los Tratados Internacionales suscritos por Colombia.

Parágrafo. El Gobierno Nacional procederá a adecuar la estructura del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para cumplir con las obligaciones adquiridas en esta ley, creando una dependencia encargada de Asuntos Postales, dentro de los seis (6) meses siguientes a su entrada en vigencia.

Artículo 19. ***La Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC.*** Tendrá la función de regular el mercado postal, con el propósito de promover la libre competencia, de manera que los usuarios se beneficien de servicios eficientes.

Artículo 20. ***Funciones regulatorias de la CRC.*** La CRC tendrá las siguientes funciones regulatorias en asuntos postales:

1. Promover y regular la libre y leal competencia para la prestación de los servicios postales, regular los monopolios cuando la competencia no lo haga posible, y prevenir conductas desleales y prácticas comerciales restrictivas de la competencia o que constituyan abusos de posición dominante, mediante regulaciones de carácter general o medidas particulares, pudiendo proponer reglas de comportamiento diferenciales, según la posición de las

empresas en el mercado, cuando previamente se haya determinado la existencia de una falla en el mercado, de conformidad con la ley.

2. Regular los aspectos técnicos y económicos relacionados con las diferentes clases de servicios postales, diferentes a los comprendidos en el Servicio Postal Universal.

Nota Jurisprudencial

Numeral declarado exequible por los cargos analizados, por la corte constitucional mediante sentencia C-823/11 según comunicado de prensa de la Sala Plena Comunicado No. 45 Noviembre 1º y 2 de 2011 Magistrado Ponente María Victoria Calle Correa.

3. Expedir toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas con el régimen de tarifas, el régimen de protección al usuario, los parámetros de calidad de los servicios, criterios de eficiencia y en materia de solución de controversias entre los operadores de servicios postales.

Nota Jurisprudencial

Numeral declarado exequible por los cargos analizados, por la corte constitucional mediante sentencia C-823/11 según comunicado de prensa de la Sala Plena Comunicado No. 45 Noviembre 1º y 2 de 2011 Magistrado Ponente María Victoria Calle Correa.

4. Fijar indicadores y metas de calidad y eficiencia de los servicios postales diferentes a los comprendidos dentro del Servicio Postal Universal e imponer índices de calidad, cobertura y eficiencia a uno o varios operadores para determinados servicios.

5. Proponer al Gobierno Nacional la aprobación de normas técnicas aplicables al sector postal, según la recomendación de organismos internacionales expertos en la materia.

6. Poner en conocimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio, conductas que constituyan eventual infracción contra el régimen de competencia o de protección a usuarios.

7. Requerir para el cumplimiento de sus funciones, información amplia, exacta, veraz y oportuna a los operadores de servicios postales. Aquellos que no proporcionen la información antes mencionada a la CRC podrán ser sujetos de imposición de multas diarias por parte de

la CRC hasta por 100 salarios mínimos legales mensuales, por cada día en que incurran en esta conducta, según la gravedad de la falta y la reincidencia en su comisión.

8. Establecer el modelo único para las pruebas de entrega, con los motivos de devolución de acuerdo con normas internacionales.

9. Resolver las controversias que se susciten entre Operadores de Servicios Postales.

Nota Jurisprudencial

Artículo declarado exequible por los cargos analizados, por la corte constitucional mediante sentencia C-823/11 según comunicado de prensa de la Sala Plena Comunicado No. 45 Noviembre 1º y 2 de 2011 Magistrado Ponente María Victoria Calle Correa.

Artículo 21. ***Superintendencia de Industria y Comercio.*** La Superintendencia de Industria y Comercio es la autoridad competente para hacer cumplir las normas sobre Libre Competencia, Competencia Desleal, y Protección del Consumidor en el mercado de los servicios postales, en los términos de la ***Ley 155 de 1959***, el ***Decreto 2153 de 1992***, la ***Ley 1340 de 2009***, las ***Leyes 256 de 1996*** y ***510 de 1999*** y el Decreto 3666 de 2002.

Parágrafo. El Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones proveerá los recursos financieros requeridos por la Superintendencia de Industria y Comercio para ejercer las funciones de protección de los usuarios de los servicios de comunicaciones.

Artículo 22. ***Vigilancia de los Operadores de Servicios Postales de Pago.*** Corresponderá al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones ejercer la inspección, vigilancia y control sobre los Operadores de Servicios Postales de Pago, sin perjuicio de las facultades con las que cuenta el Banco de la República para solicitar información relativa a operaciones cambiarias y con las que cuentan la DIAN en materia de investigaciones por infracciones al régimen cambiario, así como la Unidad de Información y Análisis Financiero sobre el control del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo.

Nota Jurisprudencial

Aparte subrayado declarado exequible por los cargos analizados, por la corte constitucional mediante sentencia C-823/11 según comunicado de prensa de la Sala Plena Comunicado No. 45 Noviembre 1º y 2 de 2011 Magistrado Ponente María Victoria Calle Correa.

Artículo 23. ***Comité de Contacto Postal Aduanero.*** La Administración Nacional de Impuestos y Aduanas Nacionales, DIAN, y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones establecerán un Comité Postal Aduanero a efectos de actualizar y elaborar normas necesarias para la eficiente intervención de la autoridad aduanera en materia de correspondencia y envíos nacionales e internacionales, en beneficio de la mejor calidad de los servicios postales.

TITULO VI

LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

Artículo 24. ***Derechos de los usuarios.*** Los usuarios de los Servicios Postales tienen derecho a que los Operadores Postales garanticen la observancia de los siguientes principios:

1. El secreto e inviolabilidad de las comunicaciones postales.

2. El respeto a la intimidad de los usuarios.

3. La neutralidad y confidencialidad de los servicios postales.

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

5. A que le presten el servicio libre de cualquier tipo de discriminación, especialmente derivadas de consideraciones políticas, religiosas, ideológicas, étnicas, etc.

6. Los Operadores Postales garantizarán a los usuarios en la prestación de los Servicios Postales, los siguientes derechos:

a) A que se divulguen ampliamente las condiciones de prestación de cada uno de los Servicios Postales, a saber: cobertura, frecuencia, tiempo de entrega, tarifas y trámite de las peticiones y reclamaciones.

b) A que se le reconozca y pague la indemnización por la pérdida, expoliación o avería de los objetos postales.

c) A la devolución de los objetos postales que no hayan sido entregados al destinatario y a la modificación de la dirección para una nueva remisión, mediante el pago de las tarifas correspondientes, siempre que las condiciones fijadas por el Operador Postal para la prestación del servicio lo permitan. Cuando se trate de envíos internacionales se deberá tener en cuenta las disposiciones aduaneras.

Artículo 25. ***Derechos de los usuarios remitentes.*** Los remitentes de los envíos tienen los siguientes derechos, sin perjuicio de las acciones judiciales pertinentes y de las acciones que les confiere el ejercicio de sus derechos fundamentales:

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

2. Solicitar la reexpedición de sus envíos a distinto lugar del inicialmente indicado, previo el pago de la tarifa que genera la reexpedición. Cuando se trate de reexpediciones internacionales se deberá tener en cuenta las disposiciones aduaneras.

3. Percibir las siguientes indemnizaciones:

a) Para los servicios básicos de envíos de correspondencia nacional e internacional no prioritario, no habrá lugar a indemnización.

b) En los servicios postales de pago, ante la pérdida o la falta de entrega al destinatario del giro, será el doble de la tarifa que haya pagado el usuario más el valor del giro.

c) La indemnización por concepto de pérdida, expoliación o avería de los envíos del servicio de correo internacional, será el valor que se señale en los Convenios o Acuerdos, suscritos en

la Unión Postal Universal.

d) En el servicio de correo prioritario, la indemnización por pérdida, expoliación o avería será cinco (5) veces el valor de la tarifa que haya pagado el usuario.

e) En caso de tratarse de un envío con valor declarado la indemnización será cinco (5) veces el valor de la tarifa que haya pagado el usuario.

f) Los operadores de mensajería expresa responderán por la pérdida, avería o expoliación de los envíos y demás objetos postales confiados a su cuidado y manejo así:

i) En el servicio de mensajería expresa, la indemnización por pérdida, expoliación o avería, será de cinco (5) veces el valor de la tarifa pagada por el usuario, hasta un máximo de un (1) salario mínimo mensual legal vigente, más el valor asegurado del envío.

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

Artículo 26. ***Derechos de los usuarios destinatarios.*** Los usuarios destinatarios tendrán los derechos que como consumidores tienen establecidas las leyes vigentes y en particular los siguientes:

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

2. A solicitar y obtener información sobre los envíos de correspondencia y objetos postales que hayan sido registrados a su nombre, cuando se trate de servicios ofrecidos y pagados por el usuario con la característica de envío certificado.

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

Artículo 27. ***Pertenencia de los objetos postales.*** Los objetos postales pertenecen al remitente hasta el momento en que sean entregados al destinatario.

Artículo 28. ***Obligaciones de los usuarios.*** Los usuarios tienen las siguientes obligaciones con los Operadores Postales:

1. Pagar la tarifa del servicio postal contratado.

2. Someterse a las condiciones de prestación del servicio postal contratado, con la condición de que hayan sido expresa y ampliamente divulgadas por el operador de servicios postales.

3. Abstenerse de enviar objetos prohibidos o peligrosos, de acuerdo con las normas vigentes.

Artículo 29. ***Responsabilidad del usuario.*** 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 30. ***Responsabilidad de los Operadores Postales.*** Los envíos postales una vez recibidos por el Operador Postal y en tanto no lleguen al destinatario, serán responsabilidad del Operador Postal y este responderá por incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio postal o por pérdida, expoliación o avería del objeto postal mientras no sea entregado al destinatario o devuelto al remitente, según sea el caso, de acuerdo con lo establecido en el artículo 25 de esta ley.

Artículo 31. ***Exenciones de responsabilidad de los Operadores Postales.*** Los Operadores Postales no serán responsables por el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio postal o por la pérdida, expoliación o avería de los objetos postales en los siguientes casos:

1. Cuando el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio postal o la pérdida, expoliación o avería del objeto postal se deba a fuerza mayor o caso fortuito.

2. Cuando el objeto postal haya sido incautado o decomisado de conformidad con los procedimientos establecidos en la ley.

3. Cuando haya imprecisión en la información suministrada por el usuario remitente en relación con el contenido del objeto postal y se pueda demostrar con los registros de envío que tramita el Operador Postal, siempre y cuando dicha imprecisión se relacione con el incumplimiento.

4. Cuando el usuario remitente no presentó reclamación dentro del término de diez (10) días calendario para servicios nacionales y seis (6) meses para los servicios internacionales, en ambos contados a partir de la recepción del objeto postal por parte del Operador Postal.

5. Cuando el usuario destinatario no presentó reclamación por expoliación o avería dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo del objeto postal.

Artículo 32. ***Procedimiento para el trámite de peticiones, quejas y recursos (PQR), y solicitudes de indemnizaciones. *Modificado por la Ley 1480 de 2011, nuevo texto:**** Los operadores postales deberán recibir y tramitar las peticiones, quejas y recursos (PQR) relacionadas con la prestación del servicio así como las solicitudes de indemnización y resolverlas de fondo dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo por parte del operador postal. Contra estas decisiones proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación. El recurso de apelación será atendido por la autoridad encargada de la protección de los usuarios y consumidores. El recurso de reposición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su interposición. Este término podrá ampliarse

por uno igual para la práctica de pruebas, de ser necesarias, previa motivación. Una vez resuelto el recurso de reposición, el operador tendrá un máximo de cinco (5) días hábiles para remitir el expediente a la autoridad competente para que resuelva el recurso de apelación, de ser procedente.

"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.

"Siempre que el usuario presente ante el operador postal un recurso de reposición, este último deberá informarle en forma expresa y verificable el derecho que tiene a interponer el recurso de apelación en subsidio del de reposición, para que, en caso de que la respuesta al recurso de reposición sea desfavorable a sus pretensiones, la autoridad competente decida de fondo."

Nota de Vigencia

*Artículo modificado por el artículo **79** de la **Ley 1480 de 2011**, publicada en el Diario Oficial No.48220 de Octubre 12 de 2011.*

******Texto original de la Ley 1369 de 2009******

Artículo 32. Procedimiento para el trámite de peticiones, reclamos y solicitudes de indemnizaciones. *Los operadores postales deberán recibir y tramitar las peticiones y reclamaciones relacionadas con la prestación del servicio y resolverlas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo por parte del Operador Postal. Contra estas decisiones proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación. El recurso de apelación será atendido por la autoridad encargada de la protección de los usuarios y consumidores.*

De igual forma, cada Operador Postal señalará el procedimiento mediante el cual se atiendan las solicitudes para el reconocimiento y pago de las indemnizaciones previstas en el artículo 25 de la presente ley, el cual no puede exceder el término total de treinta (30) días hábiles incluido el pago de la indemnización a que haya lugar.

Artículo 33. ***Devolución de las indemnizaciones.*** Cuando el objeto extraviado por un Operador Postal es encontrado, el usuario a su elección podrá solicitar la entrega del objeto y por consiguiente estará en la obligación de devolver la indemnización que haya recibido del Operador Postal o quedarse definitivamente con esta y no reclamar el objeto.

Artículo 34. ***Reclamaciones en caso de objetos postales remitidos a otros países o recibidos de estos por el Operador Postal Oficial.*** Las Reclamaciones por servicios postales prestados por el Operador Postal Oficial en conexión con el exterior, se regirán por las normas adoptadas por la Unión Postal Universal UPU.

Artículo 35. ***Retención documental.*** Las guías y documentos soporte de entrega, constancias de recibo y cualquier otro documento que utilicen los Operadores Postales para la prestación del servicio y que los mismos estimen pertinente su conservación, deberán guardarse por un periodo no menor a tres (3) años desde la fecha de expedición de los mismos, sin perjuicio de los términos establecidos en normas especiales. Vencido el plazo anterior estos documentos podrán ser destruidos siempre que por cualquier medio técnico adecuado se garantice su reproducción exacta.

TITULO VII

RÉGIMEN SANCIONATORIO EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS POSTALES

Artículo 36. ***Competencia para la imposición de sanciones.*** El Ministro de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones o su delegado, será el funcionario competente para imponer sanciones por infracciones en la prestación de los Servicios Postales.

Artículo 37. *Infracciones postales.* Para efectos de imponer sanciones, las infracciones se clasifican en muy graves, graves y leves.

1. Infracciones muy graves. Son infracciones muy graves al régimen de los servicios postales las siguientes:

a) Prestar el Servicio Postal Universal sin estar legalmente habilitado para ello.

b) El ofrecimiento por operadores no habilitados para ello, de servicios postales de correo al área de reserva establecida en la presente ley.

c) La utilización de signos, rótulos, emblemas, anuncios, o impresos que puedan inducir a confusión con los que emplea el Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo.

d) La negativa, obstrucción o resistencia a ser inspeccionado dentro de la visita administrativa para esclarecer hechos por la prestación del servicio.

e) La actuación destinada a ocasionar fraude en el franqueo.

f) Liquidar la contraprestación periódica tomando ingresos inferiores a los realmente causados.

g) Cualquier forma de violación a la libertad y confidencialidad de los envíos postales.

h) La prestación de servicios postales sin la debida inscripción en el registro de operadores del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

i) Haber sido sancionado administrativamente por la comisión de más de dos infracciones graves en un periodo de (2) años.

j) Cualquier violación por parte del operador habilitado, al régimen laboral en la contratación de trabajadores para la prestación de servicios postales.

k) La violación al régimen cambiario debidamente decretada por la autoridad competente.

2. Infracciones graves. Son infracciones graves al régimen de los servicios postales las siguientes:

a) No cumplir el Operador de Servicios Postales con la obligación de divulgar, en sitio visible en todos los puntos de atención al público, las condiciones de prestación de cada servicio postal.

b) No cumplir el Operador de Servicios Postales con la obligación de divulgar, en la página web de la empresa y/o en medio de comunicación escrito, las condiciones de prestación de cada servicio postal.

c) La falta de pago oportuno de las contraprestaciones periódicas con destino al Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

d) La demora por parte de los Operadores de Servicios Postales, en facilitar la información requerida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el objeto de cumplir con las funciones asignadas.

e) No atender las solicitudes, quejas y reclamos de los clientes o usuarios de los servicios postales, dentro de los 30 días calendarios siguientes a la recepción de la reclamación.

f) La consolidación de objetos postales por parte del operador con el fin de evadir la contraprestación fijada en esta ley.

g) Haber sido sancionado administrativamente por la comisión de más de dos infracciones leves en un periodo de dos (2) años.

3. Infracciones Leves: Es infracción leve al régimen de los servicios postales el incumplimiento por parte de los Operadores de Servicios Postales de las condiciones de prestación de los servicios postales divulgadas por estos ante sus clientes o usuarios.

Artículo 38. *Sanciones*. Previo el trámite del procedimiento administrativo señalado en el

Código Contencioso Administrativo, y con la plenitud de las garantías constitucionales, el Ministro de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones o su delegado podrán imponer las siguientes sanciones:

1. Por la comisión de infracciones muy graves

a) De darse las condiciones de ley podrá declarar la Caducidad del Contrato de Concesión al Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo.

b) Cancelación del título habilitante para la prestación de servicios postales y su eliminación del Registro de Operadores Postales.

c) Multa que oscile entre sesenta (60) y doscientos (200) salarios mínimos legales mensuales vigentes. Se exceptúa de esta sanción la conducta a que se refiere el literal h) del numeral 1 del artículo 37, cuya sanción será la dispuesta en el artículo 40.

2. Por la comisión de infracciones graves.

1. Multa que oscile entre treinta (30) y sesenta (60) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

3. **Paría comisión** de **infracciones leves:**

2. Multa que oscile entre un (1) salario y treinta (30) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

Artículo 39. ***Graduación de las sanciones.*** El Ministro de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la imposición de las sanciones tendrá en cuenta la proporcionalidad de la sanción con la gravedad del hecho infractor (leve, grave o muy grave), la reincidencia,

la naturaleza de los perjuicios causados y el grado de perturbación del servicio. Además, el Ministro de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones al momento de imponer la sanción, tendrá en cuenta la proporcionalidad de la infracción bajo los criterios de: envíos movilizados, cobertura y cubrimiento.

Artículo 40. ***Prestación y/o utilización ilegal de los servicios postales.*** El que de cualquier manera preste servicios postales a terceros sin estar inscrito en el Registro de Operadores Postales, se sancionará con multa de quinientos (500) a mil (1.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, cierre de las instalaciones del operador ilegal y decomiso definitivo de los elementos con los cuales se está prestando el servicio, tales como, guías, sobres, avisos y la red de sistemas en donde se encuentre la información relacionada con la actividad de los servicios postales que preste. De igual manera, serán sancionadas las personas jurídicas que utilicen los servicios postales prestados por terceros que no se encuentren inscritos en el Registro de Operadores Postales y cuenten con la debida habilitación del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Lo anterior, sin perjuicio de las acciones judiciales a que haya lugar.

Parágrafo 1°. El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en ejercicio de funciones especiales de policía judicial, podrá cerrar las instalaciones en que se vengan ejerciendo actividades propias de los Servicios Postales y decomisar los elementos con los cuales se está prestando el servicio, tales como, guías, sobres, avisos y la red de sistemas en donde se encuentre la información relacionada con la actividad de los servicios postales que se presten ilegalmente en los puntos de servicio o sedes del operador donde se esté adelantando la diligencia en cumplimiento de la investigación.

Parágrafo 2°. El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones dispondrá e indicará el destino que se le dé a los bienes y objetos postales decomisados.

Artículo 41. ***Apoyo de las Autoridades.*** El Ministerio de Tecnologías de la Información y

las Comunicaciones cuando lo considere necesario solicitará la intervención de las autoridades de Policía para hacer efectivas las medidas sancionatorias definitivas y provisionales de que trata el presente título.

Artículo 42. ***Procedimiento para imponer sanciones.*** El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones aplicará las reglas, principios y procedimientos establecidos en el ***Código Contencioso Administrativo***, para cumplir con su función Administrativa y en especial, en materia probatoria, aplicará las normas contenidas en el ***Código de Procedimiento Civil***.

Artículo 43. ***Caducidad*****.** La facultad para sancionar administrativamente caducará en el término establecido en el artículo 38 del ***Código Contencioso Administrativo***.

Artículo 44. ***Prescripción*****.** La acción para el cobro de multas prescribirá a los tres años contados a partir de la ejecutoria del acto administrativo que las impuso.

TITULO VIII

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 45. ***De la Normatividad Supranacional.*** En asuntos no contemplados en la presente ley, se aplicarán las disposiciones consagradas en los Convenios de la Unión Postal Universal (UPU).

Artículo 46. ***Transitorio*****.** Las empresas que presten servicios postales a la fecha de entrada en vigencia de la presente ley, podrán mantener sus concesiones y licencias hasta por el término de los mismos, bajo la normatividad legal vigente en el momento de su expedición y

con efectos sólo para esas habilitaciones. Cumplido el término fijado por las concesiones o licencias, se les aplicará el nuevo régimen previsto en la ley.

En caso que las empresas que presten servicios postales a la fecha de entrada en vigencia de la presente ley decidan acogerse a los términos de la misma, contarán con un plazo de seis (6) meses para adecuarse al cumplimiento de los requisitos en ella contenidos.

Artículo 47. ***Franquicias postales.*** las franquicias de que tratan las siguientes normas: artículo 10 del Decreto 1265 de 1970, artículo 2° y 3° del Decreto-ley 2146 de 1955, artículo 1° del Decreto 285 de 1958, artículo 51 del Decreto-ley 103 de 1968, artículos 1°, 2°, 3° y 4° del Decreto 425 de 1956, artículo 15 de la ***Ley 31 de 1986***, artículo 39 de la ***Ley 48 de 1993***, artículos 4°, 5°, 6° y 7° del Decreto 2605 de 1975, artículo 1° del Decreto 1414 de 1975, artículo 22 del Decreto 750 de 1977, tendrán que ser asumidas y presupuestadas por el Ministerio del Ramo al cual se encuentran adscritas o vinculadas las entidades beneficiarias que tengan el carácter de públicas.

Las franquicias reconocidas por tratados o acuerdos internacionales, deberán ser asumidas por la Cancillería de la República.

Tratándose de franquicias que benefician a la Rama Legislativa o Judicial corresponderá al Congreso de la República y al Consejo Superior de la Judicatura, respectivamente, realizar las apropiaciones presupuestales necesarias para su pago.

Parágrafo 1°. Para los anteriores efectos, las entidades tendrán que incorporar en sus respectivos presupuestos los montos necesarios para cubrir estas obligaciones a partir de la vigencia del presupuesto del año 2011. Los montos que se deriven de la prestación de las franquicias postales deberán ser pagados al Operador Postal Oficial.

Parágrafo 2°. El Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones asumirá el pago de las franquicias de que trata el artículo 1° del Decreto 2758 de 1955 y el artículo 38 de la ***Ley 361 de 1997***, a partir de la vigencia fiscal siguiente a la expedición de la presente ley.

Parágrafo 3°. Autorízase al Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a presupuestar los recursos necesarios para pagar los dineros causados a favor del Operador Postal Oficial por concepto de la prestación de las franquicias de que trata este artículo, a las entidades que no pertenecen al Presupuesto General de la Nación, desde septiembre de 2006 hasta diciembre 31 de 2010. El Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones pagará dicha suma en la siguientes dos vigencias fiscales a partir de la aprobación de la presente ley.

Parágrafo 4°. *Franquicia para los ecogramas.* El Operador Postal Oficial o Concesionario de correo prestará el servicio con franquicia total para los ecogramas remitidos por las personas invidentes y las entidades que les presten servicios. Para estos fines el operador abrirá un registro de las entidades y personas con derecho al beneficio por la franquicia.

Artículo 48. *Inviolabilidad de las áreas de logística postal.* No se permitirá el acceso a las áreas operativas de los Operadores de Servicios Postales a personas que no pertenezcan a la logística del operador. Las instalaciones del operador postal solo podrán ser registradas mediante orden judicial o por las autoridades policivas en cumplimiento de sus funciones, en los casos y con las formalidades que establezca la ley.

Artículo 49. *Recursos para Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación.* Destínese al menos el uno por ciento (1%) anualmente del total de los recursos del Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para el financiamiento de actividades, programas y proyectos del sector TIC, incluido el sector postal.

Estas actividades, programas y proyectos serán coordinados por el Ministerio de TIC con el Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación.

Artículo 50. *Derogatorias*. La presente ley deroga todas las disposiciones que le sean

contrarias y en particular el artículo 37 de la ***Ley 80 de 1993***, artículo 3° de la ***Ley 46 de 1904***, el ***Decreto 229 de 1995*** y el ***Decreto 275 de 2000***.

Artículo 51. ***Bases de Datos.*** La conformación de bases de datos que se producen por la utilización del servicio solicitado por los usuarios a los operadores postales, será de manejo confidencial por parte de estos y solamente podrá ser requerida por autoridad judicial.

Artículo 52. ***Procedimiento en caso de envíos declarados en rezago.*** En los eventos en que el envío postal resulte declarado en rezago, es decir, cuya entrega al destinatario o devolución a su remitente no haya sido posible por el operador, transcurridos tres meses a partir de la fecha de la imposición del mismo, el operador postal, para efectos de disminuir costos de custodia y de almacenamiento, exento de responsabilidad, queda facultado para disponer el bien conforme al procedimiento que establezca el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Artículo 53. ***Vigencia*****.** La presente ley rige a partir de su publicación en el ***Diario Oficial***.

El Presidente del honorable Senado de la República,
Javier Cáceres Leal.

El Secretario General del honorable Senado de la República,
Emilio Otero Dajud.

El Presidente de la honorable Cámara de Representantes,
Edgar Alfonso Gómez Román.

El Secretario General de la honorable Cámara de Representantes,
Jesús Alfonso Rodríguez Camargo.

REPUBLICA DE COLOMBIA – GOBIERNO NACIONAL

Publíquese y cúmplase.
Dada en Bogotá, D. C., a 30 de diciembre de 2009.

ÁLVARO URIBE VÉLEZ

Oscar Iván Zuluaga Escobar.
Ministro de Hacienda y Crédito Público,

María del Rosario Guerra de la Espriella.
Ministra de Comunicaciones,