

Rad. 2020808065  
Cod. 4000  
Bogotá, D.C.

**CRC**

Radicación: 2020514921  
Fecha: 3/08/2020 9:10:18 A. M.  
Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON  
AGENTES

## REF.: Solicitud de concepto sobre causal de devolución de objetos postales

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación de radicado 2020808065, mediante la cual solicita un concepto legal y vigente acerca de la causal dirección errada o dirección no existe como la tipifican legalmente y si la causal dirección incompleta ya no existe dentro de las causales de devolución en los servicios postales. explicar si debe ir incluida dentro de la errada.

### I. Alcance del presente pronunciamiento

Antes de dar respuesta puntual a su interrogante, debe mencionarse que esta Comisión, al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y según las competencias y facultades que le han sido otorgadas por la normatividad vigente. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas. Así mismo, en la medida en que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, los mismos deben hacer referencia de manera general y abstracta respecto de la materia sobre la que versa su pregunta.

Efectuadas las anteriores precisiones, se procede a dar respuesta a cada una de las inquietudes planteadas:

### II. Respuesta a los interrogantes planteados

1. ¿Causal dirección errada o dirección no existe como la tipifican legalmente?

#### Respuesta CRC:

Inicialmente le informamos que mediante la Resolución CRC 3095 de 2011 se definieron los parámetros y se fijaron indicadores y metas de calidad para los servicios postales diferentes a los

comprendidos dentro del SPU. Dichas disposiciones se encuentran contenidas en el Capítulo 4 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 y algunas de ellas fueron modificadas mediante la Resolución CRC 5588 de 2019.

Así las cosas, de conformidad con el Artículo 5.4.3.8. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual no fue modificado mediante la Resolución CRC 5588 de 2019. los motivos de devolución de los objetos postales para los servicios de mensajería expresa son:

- Desconocido. Corresponde a aquellas situaciones en las cuales la persona que se encuentra en la dirección registrada en la guía manifiesta no conocer al usuario destinatario.
- Rehusado. Corresponde a la situación en la que el usuario destinatario rechaza o se niega a recibir el objeto postal.
- No reside. Corresponde a aquella situación en la cual la persona que se encuentra en la dirección registrada en la guía manifiesta que el usuario destinatario ya no reside en ese lugar o cuando el usuario destinatario ha fallecido.
- No reclamado. Corresponde a los casos en los cuales, una vez surtido el trámite previsto en el artículo 5.4.3.9 del Capítulo 4 del Título V y pasados los términos allí establecidos, el objeto postal no es reclamado por el usuario destinatario en la oficina del operador.
- Dirección errada. Corresponde a los eventos en los cuales la dirección suministrada en la guía por el usuario remitente carece de algún elemento que permita su identificación inequívoca o no exista.
- Otros. Corresponde a aquellas situaciones que impiden que el objeto postal sea entregado al destinatario registrado en la guía por fuerza mayor, caso fortuito u otros eventos que considere necesario el operador, siempre especificando la respectiva descripción.

Dado lo anterior, es claro que el motivo de devolución "Dirección errada" se configura cuando (i) la dirección suministrada en la guía por el usuario remitente no permite su identificación inequívoca o (ii) la dirección no existe.

2. ¿La causal dirección incompleta ya no existe dentro de las causales de devolución en los servicios postales? Explicar si debe ir incluida dentro de la errada.

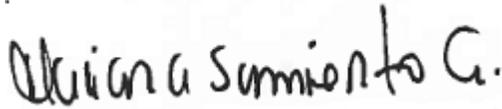
### Respuesta CRC:

Tal como se indicó anteriormente, las disposiciones de la Resolución CRC 3095 de 2011, fueron compiladas en la Resolución CRC 5050 de 2016 y los motivos de devolución allí contenidos no fueron modificadas por la Resolución CRC 5588 de 2019, por lo que el motivo de devolución "dirección incompleta" nunca ha existido en la regulación que en materia de calidad postal ha expedido esta Comisión.

Ahora bien, dado que el motivo de devolución "Dirección errada" contempla los casos en los cuales la dirección suministrada en la guía por el usuario remitente carece de algún elemento que permita su identificación inequívoca, es posible que una dirección incompleta pueda ser considerada como dirección errada.

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a cualquier aclaración adicional que requiera.

Cordial Saludo,



**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**  
Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectado por: Olga Patricia Cortés Díaz

legis