



RESOLUCIÓN No. **5 5 8 8** DE 2019

*"Por la cual se modifican algunas disposiciones establecidas en el capítulo 4 Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016"*

**LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**

En ejercicio de sus facultades legales, y especialmente las que le confieren los artículos 11 y 20, numerales 3, 4 y 8, de la Ley 1369 de 2009 y,

**CONSIDERANDO**

Que la Ley 1369 de 2009 estableció el régimen general de prestación de los servicios postales y determinó las competencias de las entidades encargadas de la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios, incluidas las de la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC.

Que el artículo 1 de la Ley 1369 de 2009 señala que los servicios postales son considerados un servicio público en los términos del artículo 365 de la Constitución Política y prevé que su prestación estará sometida a la regulación, vigilancia y control del Estado, con sujeción a los principios de calidad, eficiencia y universalidad.

Que la Ley 1369 de 2009 señala que la intervención del Estado en los servicios postales responde, entre otros, a los siguientes objetivos: (i) asegurar la prestación eficiente, óptima y oportuna de los servicios postales, (ii) promover la libre competencia y evitar los abusos de posición dominante y las prácticas restrictivas de la competencia, y (iii) estimular a los operadores a incorporar los avances tecnológicos en la prestación de los servicios postales.

Que según el numeral 4.3. artículo 3 de la Ley 1369 de 2009 para la prestación de servicios postales, se desarrollan 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.

Que el artículo 11 de la Ley 1369 de 2009 establece que la CRC es la Autoridad competente para regular *"[L]os niveles de calidad de los Servicios Postales distintos a aquellos pertenecientes al Servicio Postal Universal"*.

Que en concordancia con lo anterior, el numeral 3 del artículo 20 de la Ley 1369 de 2009, establece que la CRC tiene la función de expedir toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas, entre otros aspectos, con los parámetros de calidad de los servicios postales.

Que el numeral 8 de esta misma norma, establece que la CRC es la encargada de definir el modelo único para las pruebas de entrega, con los motivos de devolución de acuerdo con normas internacionales, función que le fue asignada para todos los servicios postales. Dicha facultad corresponde a un aspecto asociado a la calidad de los servicios postales, especialmente en lo relativo a la confiabilidad de los mismos, entendida esta última como la entrega efectiva a los usuarios destinatarios de todos los objetos en buen estado.

Que en ejercicio de las competencias otorgadas por la Ley 1369 de 2009, la CRC estableció en la Resolución CRC 3095 del 15 de julio de 2011, los parámetros, indicadores y metas de calidad

f

para los servicios postales diferentes a los comprendidos en el Servicio Postal Universal, específicamente para los servicios de mensajería expresa y postales de pago, así como el modelo único de las pruebas de entrega, para los servicios que lo requieran.

Que la mencionada Resolución estableció la regulación en materia de calidad para los servicios postales, donde la CRC fijó metas de corto plazo para el período 2012-2014 de los servicios de mensajería expresa y giros postales nacionales, con la finalidad de que con ello la prestación de estos servicios mejorara de manera incremental hacia un objetivo de calidad establecido conforme a las prácticas de la época.

Que actualmente, la Resolución CRC 3095 de 2011 sigue vigente y se encuentra compilada en el Capítulo 4 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Que las metas de calidad de las que trata la mencionada Resolución CRC 3095, son las mínimas que los operadores de los servicios postales deben cumplir a partir de la última meta establecida para el año 2014 y hasta que se expida nueva regulación que modifique o actualice los indicadores y las metas de calidad.

Que durante el año 2012 la CRC, mediante la Resolución 3550, estableció el reporte de información de los indicadores de calidad para el servicio de mensajería especializada, en aras de hacer seguimiento al cumplimiento de las metas de calidad definidas en el artículo 6 del Decreto 229 de 1995.

Que como resultado de los estudios sobre comercio electrónico y hoja de ruta de la economía digital, adelantados por la CRC entre 2016 y 2017, se identificó la necesidad de llevar a cabo una revisión holística del sector de los servicios postales en Colombia, y establecer la hoja de ruta que debe seguir la CRC para adecuar su regulación a las nuevas necesidades de los usuarios, los cambios de mercado, los cambios normativos, los nuevos modelos de negocio y las nuevas tecnologías que inciden en dicho sector.

Que en el año 2017 y en cumplimiento de la Agenda Regulatoria 2017-2018 se adelantó el estudio denominado "*Diagnóstico de barreras regulatorias del sector postal y hoja de ruta*", a través del cual se evidenció la necesidad de que la CRC adelantara la revisión integral del Régimen de calidad postal, así como la actualización de varias de sus disposiciones, en búsqueda no sólo de adecuar ciertas reglas, parámetros e indicadores asociados a la calidad del servicio, a la realidad técnica, logística, operativa del sector postal, sino de seguir incentivando la incorporación de herramientas tecnológicas en la provisión del servicio, las cuales a su vez derivan en la generación de mayores eficiencias para los operadores postales y por ende beneficios a los usuarios.

Que en línea con las recomendaciones de la Hoja de Ruta del sector postal se formuló una agenda de proyectos regulatorios de corto y mediano plazo. En virtud de lo anterior, se definió, entre otros la "*Revisión de la Definición de Mercados Relevantes en el sector postal*", la "*Revisión del Régimen de Protección de los Usuarios del sector postal*", la "*Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales*", como algunos de los proyectos a desarrollar.

Que debido a que el proyecto regulatorio de "*Definición de Mercados Relevantes en el sector postal*" se desarrolla durante 2018 y parte de 2019, la CRC consideró pertinente adelantar este proyecto regulatorio en dos fases, la primera desarrolla el diagnóstico preliminar de los indicadores de calidad de los servicios postales, la simplificación de medidas que se encuentran en desuso y la promoción de herramientas tecnológicas para la digitalización del sector postal y la segunda fase que realizará una revisión integral del Régimen de calidad de los servicios postales, una vez se cuente con los resultados del proyecto regulatorio "*Revisión de la definición de los mercados relevantes en el sector postal*".

Que en desarrollo de la metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN), bajo el ámbito de las competencias otorgadas a la CRC, se delimitó el alcance y los objetivos de la intervención regulatoria, para luego determinar alternativas que pueden ser adelantadas, ponderando y evaluando las mismas de acuerdo con los objetivos planteados.

Que delimitado el alcance de la primera fase del presente proyecto regulatorio, se definió como objetivo general "*Revisar los indicadores, las metas de calidad, y la normatividad que a la fecha pudiese estar desactualizada o en desuso, aplicables a la prestación de los servicios de mensajería expresa y giros postales nacionales, y de ser necesario actualizarlos para que se adecúen a las*

*nuevas dinámicas y retos del mercado postal, especialmente frente a la necesidad de convertirse en un eslabón estable y confiable para el desarrollo de comercio electrónico'.*

Que en aplicación de la metodología AIN, la CRC planteó las alternativas regulatorias que responden a las problemáticas identificadas a partir de la hoja de ruta postal y de los análisis adelantados en el presente proyecto regulatorio, como lo son para el caso de mensajería expresa: i. Incumplimiento de las metas de calidad, ii. Imposibilidad de realizar la entrega efectiva del objeto postal en el segundo intento de entrega; y iii. Necesidad de promover el uso de herramientas tecnológicas en un entorno de economía digital tanto para los servicios de mensajería expresa como para los servicios postales de pago.

Que para el desarrollo del presente proyecto se definieron tres temas que atienden a las problemáticas mencionadas anteriormente, a través de los cuales se identificaron elementos de la Resolución CRC 3095 de 2011 que se deben modificar, en aras de propender por una mejora continua en la prestación de los servicios postales y generar confianza en los usuarios de los mismos, como lo son: i) Mecanismos para la promoción del uso de herramientas tecnológicas; ii) Efectividad en el segundo intento de entrega del objeto postal; y iii) Definición de la forma de medir los tiempos de entrega de los objetos postales.

Que dichos temas fueron socializados a través de un foro, adelantado el 18 de octubre de 2018, en el que los distintos actores del sector postal tuvieron la oportunidad de pronunciarse y aportar en la construcción de las alternativas regulatorias desarrolladas en el presente proyecto regulatorio.

Que, por cada tema propuesto, se evaluaron tres alternativas regulatorias obteniendo mayor puntaje las siguientes: para la temática 1 "*Mecanismos para la promoción del uso de herramientas tecnológicas*" la alternativa con mayor valoración fue la denominada "*Permitir el uso de herramientas tecnológicas además de las opciones en físico existentes*".

Que para la temática 2 "*Efectividad en el segundo intento de entrega del objeto postal*" la alternativa denominada "*Flexibilizar el tiempo para el segundo intento de entrega, obligando a contactar al usuario destinatario o remitente*" obtuvo la mayor puntuación.

Que para la temática 3 "*Definición de la forma de medir los tiempos de entrega de los objetos postales*" se obtuvo como mejor alternativa la denominada "*Realizar un diagnóstico sobre la forma de medir los tiempos de entrega*". Sin embargo, esta es una alternativa que corresponde al desarrollo de un análisis preliminar que servirá como fundamento para la construcción de indicadores en la segunda fase del presente proyecto regulatorio.

Que si bien las alternativas mencionadas fueron las de mayor puntuación dentro del análisis para atender los objetivos planteados con ocasión de la primera fase del proyecto regulatorio, esta Comisión ha considerado pertinente que la alternativa denominada "*Flexibilizar el tiempo para el segundo intento de entrega, obligando a contactar al usuario destinatario o remitente*", sea incluida en la segunda fase del presente proyecto regulatorio que realizará una revisión integral del régimen de calidad postal vigente.

Que, el numeral 2.3 del artículo 3 de la Ley 1369 de 2009 estableció las características mínimas del servicio de Mensajería Expresa entre ellas, las establecidas en los literales "*a) Registro individual. Todo servicio de mensajería expresa debe tener un número de identificación individual que cumpla las veces de admisión o guía*", "*c) Curso del envío: Todo envío de mensajería expresa debe cursar, con una copia del recibo de admisión adherido al envío*" y "*e) Prueba de entrega: Es la constancia de la fecha, hora de entrega e identificación de quien recibe.*"

Que, dado lo anterior, la CRC identificó que uno de los medios para la implementación de herramientas tecnológicas son las denominadas "*guía*", "*prueba de admisión*" y "*prueba de entrega*" toda vez que a través de dichos instrumentos se pueden incluir algunos componentes que permitan el uso y aplicación de la tecnología y la creación de nuevos mecanismos para reemplazar los documentos físicos asociados con la "*guía*", "*prueba de admisión*" y "*prueba de entrega*", así como lograr la correcta identificación de los objetos postales durante todo el curso del envío, dentro de las redes de los operadores postales que prestan el servicio de mensajería expresa.

H-

Que si bien la CRC evidenció en las mesas de trabajo, en los comentarios allegados por los operadores y la encuesta desarrollada en el marco del presente proyecto, que algunos operadores podrían implementar mecanismos tecnológicos para reemplazar los documentos establecidos en la normatividad vigente, dada la diversidad de las empresas pertenecientes al sector postal, se considera necesario que algunas disposiciones de la presente resolución no sean de obligatoria implementación.

Que dado lo anterior, la CRC evidenció la necesidad de crear la "prueba de admisión" para el servicio de Mensajería Expresa, para que el usuario cuente con un medio de prueba para futuras reclamaciones o quejas referentes al servicio contratado.

Que para dar aplicación a todo lo anterior, y con la finalidad de implementar las alternativas regulatorias previamente descritas, surgió la necesidad de reenumerar la Sección 3 del CAPÍTULO 4 TÍTULO V de la Resolución CRC 5050 de 2016, así pues, la CRC advierte que el cambio en la numeración se realizó en toda la sección, pero únicamente fueron modificadas aquellas disposiciones relacionadas con la alternativa de carácter regulatorio denominada "Permitir el uso de herramientas tecnológicas además de las opciones en físico existentes" y con las metas de calidad.

Que esta Comisión, en atención a lo previsto en el artículo 2.2.13.3.2 del Decreto 1078 de 2015, publicó el 1 de noviembre de 2018 el proyecto regulatorio "Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales", junto con su respectivo documento soporte, frente a lo cual se recibieron comentarios hasta el 21 de noviembre de 2018.

Que, a efectos de surtir el trámite de abogacía de la competencia ante la SIC, la CRC mediante radicado No. 18-305402 del 27 de noviembre de 2018 remitió a dicha Entidad el contenido de la propuesta regulatoria, su respectivo documento soporte, el cuestionario al que hace referencia la Resolución No. 44649 de 2010 y los comentarios recibidos de los agentes interesados. Frente a lo anterior, la Delegatura para la Protección de la Competencia manifestó que: "(...) con la redacción actual del Proyecto y ante un segundo intento fallido de entrega, la opción dada solamente al usuario destinatario de reclamar el objeto postal, limita las opciones del usuario remitente, restándole dinamismo a las operaciones de comercio electrónico e incrementar (sic) el riesgo asociado de tener que incurrir en importantes aumentos de costos de almacenamiento derivados de tal disposición".

Que, por anterior la SIC sugirió a la CRC "Incluir la posibilidad de que el usuario remitente reclame el objeto postal dentro de los 30 días calendario que establece el proyecto o solicite su devolución, con el propósito de dinamizar el comercio electrónico".

Que, si bien la CRC no se aleja de la sugerencia presentada por la SIC, recuerda que la obligación de conservar el objeto postal en una oficina de atención al usuario por un lapso de 30 días posteriores al segundo intento de entrega fallido, para que el usuario destinatario pueda reclamarlo antes de ser clasificado como objeto no distribuible, es una obligación establecida en la regulación vigente y no fue modificada en esta primera fase del proyecto regulatorio, por lo que no debe generar ningún costo adicional de almacenamiento. Por lo tanto, y teniendo en cuenta que la propuesta que realiza la SIC no fue objeto de análisis de impacto normativo y tampoco se incluyó en la propuesta regulatoria publicada en cumplimiento el artículo 2.2.13.3.2 del Decreto 1078 de 2015, la CRC analizará la pertinencia de la sugerencia allegada por la SIC en la segunda fase de este mismo proyecto.

Que una vez finalizado el plazo definido por la CRC para recibir comentarios de los diferentes agentes del sector postal, respecto de la última versión de proyecto de resolución publicado, y efectuados los análisis de los mismos, se acogieron en la presente resolución los ajustes y propuestas presentadas, en los términos explicados en el documento aprobado por el Comité de Comisionados "Documento de respuesta a comentarios al proyecto Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales", que contiene las razones por las cuales se aceptan o rechazan los planteamientos expuestos en la etapa de comentarios.

Que tanto el "Documento de respuesta a comentarios al proyecto Revisión y actualización de indicadores de calidad de los servicios postales", como el proyecto de resolución fueron aprobados mediante Acta del Comité de Comisionados No. 1183 del 7 de diciembre de 2018 y, posteriormente, presentados a los miembros de la Sesión de Comisión el 28 de diciembre de 2018 según consta en Acta No. 369.

**RESUELVE**

**ARTÍCULO 1.** Derogar la definición "Prueba de Admisión del Servicio Postal" del artículo 3 de la Resolución CRC 3038 de 2011, compilada en el TÍTULO I de la Resolución CRC 5050 de 2016. El nuevo texto de la definición "Prueba de Admisión del Servicio Postal del TÍTULO I de la Resolución CRC 5050 de 2016, es el siguiente:

**"PRUEBA DE ADMISIÓN DEL SERVICIO POSTAL:** Documento expedido y diligenciado por los operadores de Servicios Postales de Pago y de Mensajería Expresa, en el cual se hace constar la fecha, hora de imposición e identificación de quien impone un objeto o un giro postal."

**ARTÍCULO 2.** Derogar el TÍTULO III de la Resolución CRC 3095 de 2011, compilado en la Sección 3 del CAPÍTULO 4 TÍTULO V de la Resolución CRC 5050 de 2016. El nuevo texto de la Sección 3 al CAPÍTULO 4 del TÍTULO V de la Resolución CRC 5050 de 2016 es el siguiente:

**"DISPOSICIONES APLICABLES A LOS OPERADORES DE MENSAJERÍA EXPRESA**

**ARTÍCULO 5.4.3.1. TIEMPO DE ENTREGA PARA EL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA.** El tiempo de entrega (D+n) definido en el TÍTULO I se discrimina por cada uno de los ámbitos local, nacional e internacional saliente. Los objetos postales que sean impuestos en horas en las que el operador no tenga disponibilidad para la distribución de los mismos, se tendrán como admitidos a la primera hora del siguiente horario de atención al usuario previsto por el operador. De igual manera, los objetos que sean admitidos con posterioridad a la última hora prevista para la recolección en una determinada oficina o punto de atención del operador postal, se tendrán como impuestos a la primera hora del siguiente horario de atención al usuario previsto por el operador.

Las metas en cuanto al porcentaje mínimo de objetos entregados en el tiempo de entrega para los envíos individuales, se establecen a continuación, discriminados por cada uno de los ámbitos local, nacional e internacional saliente, así:

Ámbito	Indicador	Meta
Local	D+24 horas	97%
Nacional	D+48 horas	93%
Internacional saliente	D+96 horas	92%

**PARÁGRAFO 1.** Los parámetros de calidad establecidos en el cuadro anterior son metas de calidad promedio para el total de los envíos. Podrán existir casos en los cuales el tiempo de entrega de los envíos supere o sea inferior a los tiempos establecidos en las metas de calidad. Sin embargo, el promedio para el total de las entregas se debe ajustar a los porcentajes de cumplimiento establecidos. En todo caso, el operador postal de Mensajería Expresa estará en la obligación de cumplir con los tiempos de entrega estipulados en sus ofertas comerciales a los usuarios.

**PARÁGRAFO 2.** Los tiempos de entrega aplican independientemente del punto pactado o acordado para la entrega del objeto postal al usuario destinatario.

**PARÁGRAFO 3.** Los operadores postales que presten el servicio de mensajería expresa en el ámbito internacional entrante, considerarán la imposición del objeto postal una vez finalizadas las actividades aduaneras a cargo de la autoridad correspondiente. Los tiempos de entrega y las correspondientes metas en las cuales se deben entregar los objetos postales a los usuarios destinatarios corresponderán a los ámbitos local o nacional, según sea el municipio de entrada del objeto postal al país y el municipio de destino del mismo.

**PARÁGRAFO 4.** Para los casos en los cuales los usuarios remitentes soliciten la recolección a domicilio del objeto postal según lo estipulado en el ARTÍCULO 5.4.3.7 del CAPÍTULO 4

del TÍTULO V, en concordancia con lo previsto en el literal b del Artículo 2.3 de la Ley 1369 de 2009, el tiempo de entrega aplicable al servicio de Mensajería Expresa se cuenta a partir de dicha recolección por parte del operador postal.

**PARÁGRAFO 5.** Los tiempos de entrega aplicables al servicio de Mensajería Expresa que tenga como fin la distribución de objetos postales masivos, corresponden a aquellos que sirvieron de base para el cálculo de la tarifa mínima de que trata el CAPÍTULO 5 del TÍTULO IV. En todo caso, estos tiempos de entrega deberán contarse desde el momento en el cual el objeto postal ha sido admitido por el operador postal en su forma definitiva.

**ARTÍCULO 5.4.3.2. CONFIABILIDAD PARA EL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA.** La confiabilidad para el servicio de Mensajería Expresa se mide a través del parámetro establecido en el numeral 5.4.1.2.3 del ARTÍCULO 5.4.1.2 del CAPÍTULO 4 del TÍTULO V.

Los envíos postales se presumen entregados por el usuario remitente en buen estado, salvo cuando el operador postal pueda constatar que no lo están en el momento de la admisión del objeto postal. Lo anterior, sin perjuicio de la inviolabilidad de la correspondencia prevista en los Artículos 24 de la Ley 1369 de 2009 y el ARTÍCULO 2.2.3.1. del CAPÍTULO 2 DEL TÍTULO II.

En el evento en que operador postal sospeche que el envío contiene objetos postales prohibidos, deberá observar el tratamiento previsto en el ARTÍCULO 2.2.4.3. del CAPÍTULO 2 DEL TÍTULO II para estos casos.

Los operadores del Servicio de Mensajería Expresa prestarán el servicio con el cumplimiento del porcentaje de objetos postales entregados en buen estado que se establece a continuación, discriminando entre envíos individuales y envíos masivos así:

Tipo de servicio	Indicador	Meta
Envíos individuales	% de objetos entregados en buen estado	99,5%
Envíos masivos	% de objetos entregados en buen estado	97,5%

**PARÁGRAFO 1.** El porcentaje de objetos postales entregados en buen estado se determinará de la siguiente forma:

% de objetos entregados en buen estado:

(No. de objetos postales entregados en buen estado)

(No. objetos postales enviados) - (No. objetos postales perdidos, expoliados o averiados por fuerza mayor o caso fortuito)

**PARÁGRAFO 2.** Para el cálculo del porcentaje de objetos postales entregados en buen estado se excluirán los objetos postales del ámbito internacional entrante y saliente.

**ARTÍCULO 5.4.3.3. GUÍA PARA LOS ENVÍOS INDIVIDUALES DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA.** En los envíos individuales, al momento de la admisión del objeto postal los operadores de Mensajería Expresa deberán diligenciar una guía que cursará adherida al objeto postal en todo momento.

La guía que deben expedir los operadores de Mensajería Expresa debe contener como mínimo la siguiente información:

1. Datos del remitente: nombre o razón social, NIT o documento de identificación (tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería ó pasaporte), dirección, número de teléfono fijo o móvil, correo electrónico, ciudad de origen y país.
2. Datos del destinatario: nombre o razón social, dirección, número de teléfono fijo o móvil, correo electrónico, ciudad de destino y país.

3. Código Postal del lugar de entrega del objeto postal.
4. Descripción del contenido del envío.
5. Fecha y hora de admisión del objeto postal.
6. Peso real del envío.
7. Valor declarado del objeto postal
8. Valor asegurado del envío, cuando a ello hubiere lugar
9. Identificador único del envío.
10. Código de barras u otro mecanismo de tecnología equivalente o superior, para el rastreo de los envíos.
11. Campo donde conste el medio elegido por el usuario impositor para recibir la prueba de admisión: electrónico (correo electrónico, página web u otros) o físico.
12. Datos del operador postal: Razón social, NIT, dirección y signo distintivo (logo), cuando a esto último hubiere lugar.
13. Información para rastreo: página web y número de teléfono para que el usuario consulte el estado del envío.
14. Información de los mecanismos dispuestos para la presentación de peticiones, quejas y recursos (número de teléfono, correo electrónico, página web, oficinas de atención, etc.).
15. Día en el cual se tiene programada la entrega al usuario destinatario.

**PARÁGRAFO 1.** Los operadores postales podrán utilizar como guía un adhesivo que contenga como mínimo: el Identificador Único del Envío y un código de barras u otro mecanismo de tecnología equivalente o superior que facilite el acceso a la información contenida en el presente artículo.

**PARÁGRAFO 2.** En la prestación del servicio de mensajería expresa de ámbito internacional saliente el campo correspondiente al código postal se deberá diligenciar siempre y cuando esté implementado en el país de destino, en caso contrario el operador postal deberá dejar constancia en la guía de tal situación.

**PARÁGRAFO 3.** Si el usuario remitente del objeto postal desconoce algún dato del usuario destinatario deberá dejar constancia de ello y en ese caso no será necesario diligenciar los campos de la guía a los que haya lugar.

**PARÁGRAFO 4.** Los operadores postales que presten el servicio de Mensajería Expresa en el ámbito internacional entrante, una vez finalizadas las actividades aduaneras a cargo de la autoridad correspondiente, deben garantizar que una guía esté adherida al objeto postal (es la misma guía de origen) y deberán expedir una prueba de entrega al usuario destinatario.

**ARTÍCULO 5.4.3.4. PRUEBA DE ADMISIÓN PARA ENVÍOS INDIVIDUALES DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA.** En los envíos individuales, al momento de la admisión del objeto postal los operadores de Mensajería Expresa deberán diligenciar y expedir una prueba de admisión en medio electrónico o físico que será entregada al usuario impositor.

La prueba de admisión para el servicio de Mensajería Expresa deberá contener como mínimo la siguiente información relativa al objeto postal:

1. Datos del remitente: nombre o razón social, NIT o documento de identificación (tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería ó pasaporte), dirección, número de teléfono fijo o móvil, correo electrónico, ciudad de origen y país.
2. Datos del destinatario: nombre o razón social, dirección, número de teléfono fijo o móvil, ciudad de destino y país.
3. Código Postal del lugar de entrega del objeto postal.
4. Descripción del contenido del envío.
5. Fecha y hora de admisión del objeto postal.
6. Peso real del envío.
7. Valor declarado del objeto postal
8. Valor asegurado del envío, cuando a ello hubiere lugar.
9. Identificador único del envío.
10. Datos del operador postal: Razón social, NIT, dirección y signo distintivo (logo), cuando a esto último hubiere lugar.
11. Información para rastreo: página web y número de teléfono para que el usuario consulte el estado del envío.

12. Información de los mecanismos dispuestos para la presentación de peticiones, quejas y recursos (número de teléfono, correo electrónico, página web, oficinas de atención, etc.).
13. Día en el cual se tiene programada la entrega al usuario destinatario.
14. Campo donde conste el medio elegido por el usuario impositor para recibir la prueba de admisión y la prueba de entrega: electrónico (correo electrónico, página web u otros) o físico.

**PARÁGRAFO 1.** Los Operadores de Mensajería Expresa expedirán la cantidad de copias de la prueba de admisión que consideren necesarias para la prestación del servicio, sin perjuicio del cumplimiento de las demás disposiciones relativas a la prueba de admisión contenidas en el CAPÍTULO 2 del TÍTULO II.

El operador deberá implementar los mecanismos necesarios para suministrar en cualquier momento una copia de la prueba de admisión, a requerimiento de los usuarios remitentes como destinatarios o de las autoridades competentes, bien sea a través de medios electrónicos o físicos.

**PARÁGRAFO 2.** En el caso de la prestación del servicio de mensajería expresa de ámbito internacional saliente, la prueba de admisión para el usuario remitente podrá estar a su disposición en la página web del operador.

**ARTÍCULO 5.4.3.5 PRUEBA DE ENTREGA PARA ENVÍOS INDIVIDUALES DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA.** Al momento de la entrega del objeto postal los operadores de Mensajería Expresa deberán diligenciar y expedir una prueba de entrega en medio electrónico o físico que deberá ser entregada a quien recibe el objeto postal.

La prueba de entrega para el servicio de Mensajería Expresa deberá contener como mínimo la siguiente información relativa al objeto postal:

1. Nombre legible y documento de identificación (tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería ó pasaporte) de la persona que recibe el objeto postal en la dirección del destinatario.
2. Espacio para observaciones de quien recibe el objeto postal.
3. Fecha y hora de entrega en la dirección del usuario destinatario.
4. Intentos de entrega con inclusión de la fecha y hora.
5. Motivos de devolución cuando no se puede realizar la entrega.
6. Fecha en la cual se devuelve al usuario remitente el objeto postal cuando éste no ha podido ser entregado al usuario destinatario.

**PARÁGRAFO 1.** Los Operadores de Mensajería Expresa expedirán la cantidad de copias de la prueba de entrega que consideren necesarias para la prestación del servicio, sin perjuicio del cumplimiento de las demás disposiciones relativas a la prueba de entrega contenidas en el CAPÍTULO 2 del TÍTULO II.

El operador deberá implementar los mecanismos necesarios para suministrar en cualquier momento una copia de la prueba de entrega, a requerimiento de los usuarios remitentes como destinatarios o de las autoridades competentes, bien sea a través de medios electrónicos o físicos.

**PARÁGRAFO 2.** En el caso de la prestación del servicio de mensajería expresa de ámbito internacional saliente, la prueba de entrega para el usuario remitente y/o destinatario podrá estar a su disposición en la página web del operador.

**PARÁGRAFO 3.** Sin perjuicio de la expedición de la prueba de entrega que debe hacer el operador del servicio de mensajería expresa al usuario destinatario, el operador deberá conservar una copia electrónica o física de la prueba de entrega. Los plazos máximos para que las pruebas de entrega estén disponibles para consulta en la página Web o por medios electrónicos adoptados por el operador son:

- Un (1) día hábil después de la entrega, para ámbito local.
- Dos (2) días hábiles después de la entrega, para ámbito nacional.
- Cuatro (4) días hábiles después de la entrega, para ámbito internacional saliente.

**ARTÍCULO 5.4.3.6. GUÍA PARA LOS ENVÍOS MASIVOS DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA.** Cuando el servicio de Mensajería Expresa tenga como fin la distribución de objetos postales masivos, los operadores diligenciarán y expedirán una guía que cursará adherida a cada uno de los objetos postales en todo momento y en la cual constarán al menos los siguientes datos:

1. Identificación del usuario remitente: nombre o razón social, NIT o documento de identificación.
2. Identificación del usuario destinatario: nombre o razón social y dirección.
3. Fecha y hora de la admisión del objeto postal.
4. Descripción del contenido del envío postal.
5. Peso real del envío, expresado en gramos.
6. Identificador único de envío.
7. Código de barras, u otro mecanismo de tecnología equivalente o superior, para el rastreo de los envíos.
8. Tarifa cobrada al usuario remitente.
9. Identificación del operador postal: Nombre y/o logo tipo, cuando éste aplique.
10. Información para rastreo: página web y número de teléfono del operador para que el remitente consulte el estado de su envío.

**ARTÍCULO 5.4.3.7. PRUEBA DE ENTREGA PARA ENVÍOS MASIVOS DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA.** Cuando el servicio de Mensajería Expresa tenga como fin la distribución de objetos postales masivos, los operadores diligenciarán y expedirán una prueba de entrega en medio electrónico o físico, en la cual constarán al menos los siguientes datos relativos al objeto postal:

1. Fecha y hora de entrega.
2. Nombre de quien recibe.
3. Motivos de devolución.
4. Fecha del intento de entrega."

**ARTÍCULO 5.4.3.8. MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN DE LOS OBJETOS POSTALES PARA LOS SERVICIOS DE MENSAJERÍA EXPRESA.** Los operadores de los servicios postales de Mensajería Expresa deberán registrar en la prueba de entrega de que trata el ARTÍCULO 5.4.3.3 del CAPÍTULO 4 del TÍTULO V, el motivo de la devolución por el cual no fue posible entregar el objeto postal al usuario destinatario y procederán a su devolución sin costo alguno para el usuario remitente, de conformidad con lo previsto en el Artículo 25 de la Ley 1369 de 2009.

Se tendrán como motivos de devolución los siguientes:

5.4.3.8.1. 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.

5.4.3.8.2. Rehusado. Corresponde a la situación en la que el usuario destinatario rechaza o se niega a recibir el objeto postal.

5.4.3.8.3. 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.

5.4.3.8.4. No reclamado. Corresponde a los casos en los cuales, una vez surtido el trámite previsto en el ARTÍCULO 5.4.3.5 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.

5.4.3.8.5. 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.

5.4.3.8.6. 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.

**ARTÍCULO 5.4.3.9. INTENTOS DE ENTREGA** En el evento en que el operador del Servicio de Mensajería Expresa proceda a efectuar la entrega del objeto postal en el domicilio del usuario destinatario consignado en la guía y este no encuentra a nadie, deberá expedir un documento por medios físicos o electrónicos, en el que informe que tuvo lugar un intento de entrega de dicho objeto.

Dicho documento deberá contener, por lo menos, la siguiente información:

1. Nombre del operador postal que está a cargo de la prestación del servicio.
2. Nombre del usuario remitente.
3. Número de la guía.
4. Fecha y hora del intento de entrega.
5. Fecha y hora del próximo intento de entrega (de ser posible).
6. Dirección, número de teléfono y horario de atención de la oficina donde se encuentra a disposición del usuario destinatario el objeto postal.
7. Fecha hasta la cual se conservará el objeto postal en la oficina indicada.

El documento a que se refiere el presente artículo relativo a los intentos de entrega de los objetos postales no tendrá que expedirse y diligenciarse en los eventos en que al primer intento de entrega se configure alguno de los motivos de devolución establecidos en los numerales 9.1, 9.2, 9.3 o 9.5 del artículo 9 de la presente resolución.

Los operadores de servicios postales de Mensajería Expresa deben efectuar al menos dos (2) intentos de entrega, entre los cuales no debe transcurrir un tiempo superior a un (1) día hábil. Si después de dos (2) intentos no se logra llevar a cabo la entrega del objeto postal, se debe dejar un segundo aviso informando al usuario destinatario que puede recoger el objeto en una determinada oficina de atención al usuario, indicando además la fecha límite de retiro, la cual será de treinta (30) días calendario, a partir de la fecha del último intento de entrega.

Si el objeto postal no es reclamado por el usuario destinatario en dicho plazo, este se considerará como no distribuible, caso en lo cual se debe dar aplicación a lo dispuesto en el artículo 22 de la presente resolución. Sin perjuicio de lo anterior, los operadores de Mensajería Expresa podrán efectuar los intentos de entrega que consideren necesarios, hasta lograr la entrega del objeto postal al usuario destinatario registrado en la guía, para lo cual deberá expedir un documento por medios físicos o electrónicos en el que informe que tuvo lugar un intento de entrega.

Los intentos de entrega deben quedar registrados en la información materia de rastreo que debe estar disponible en la página web del operador y en la prueba de entrega, de que tratan los artículos 11 y 8o de la presente resolución, respectivamente.

**PARÁGRAFO 1o.** Las disposiciones del presente artículo no se serán aplicables a los envíos postales correspondientes al ámbito internacional saliente.

**PARÁGRAFO 2o.** Los operadores postales que presten el servicio de Mensajería Expresa en el ámbito internacional entrante, una vez finalizadas las actividades aduaneras a cargo de la autoridad correspondiente, deben cumplir las disposiciones del presente artículo.

**PARÁGRAFO 3o.** Cuando el servicio de Mensajería Expresa tenga como fin la distribución de objetos postales masivos, el operador postal como mínimo deberá efectuar un (1) intento de entrega. En todo caso el operador deberá dejar, en el domicilio del usuario destinatario, el documento en el cual se informa que tuvo lugar dicho intento de entrega.

**ARTÍCULO 5.4.3.10. RASTREO EN EL SERVICIO POSTAL DE MENSAJERÍA EXPRESA.** Los operadores de Mensajería Expresa deben contar con un sistema de rastreo electrónico que permita la lectura del código de barras, o una tecnología equivalente o superior para tales efectos. Los operadores deberán registrar en su sistema de rastreo electrónico, la ocurrencia de por lo menos, los siguientes eventos:

*5.4.3.10.1. Admisión en el punto de recepción/recolección en el domicilio del usuario remitente.*

*5.4.3.10.2. Llegada al punto de recepción en el caso de recolección a domicilio.*

*5.4.3.10.3. Salida del punto de recepción.*

*5.4.3.10.4. Realización del trámite aduanero en el caso de envíos internacionales salientes. Se deberá registrar la entrada y la salida del sitio en donde se realice dicho trámite.*

*5.4.3.10.5. Llegada a la oficina de distribución.*

*5.4.3.10.6. Intentos fallidos de entrega del objeto postal.*

*5.4.3.10.7. Entrega final al usuario destinatario.*

*Estos registros se conservarán en forma electrónica, con indicación del identificador único del envío y del código de barras u otro mecanismo de tecnología equivalente o superior. El operador deberá mantener en su página web y disponible de manera permanente tanto para el usuario remitente como destinatario, el rastreo electrónico de los acontecimientos anteriormente mencionados con la identificación de la oficina de admisión, el municipio o país de destino y la fecha y hora del acontecimiento de manera actualizada.*

*La información en la página web deberá reflejar los eventos de pérdida o avería del objeto postal, especificar los motivos por los cuales un objeto es no distribuible y los motivos de caso fortuito o fuerza mayor por los cuales no se cumplirá con el tiempo de entrega. El acceso a dicha información será posible a través del identificador único del envío.*

*Los operadores postales que presten el servicio de mensajería expresa en el ámbito internacional entrante, una vez finalizadas las actividades aduaneras a cargo de la autoridad correspondiente, deben cumplir las disposiciones del presente artículo. Respecto a los eventos de rastreo, el operador postal deberá registrar la ocurrencia de por lo menos, los siguientes: i) finalización de los trámites aduaneros nacionales, ii) llegada a la oficina de distribución, iii) intentos fallidos de entrega del objeto postal y iv) entrega final al usuario destinatario.*

*En los envíos del servicio de mensajería expresa internacional saliente, los operadores deberán registrar los casos en que un envío postal, su contenido o parte de su contenido ha sido incautado o retenido por la respectiva autoridad aduanera, o por la entidad que haga sus veces, o por cualquier otro organismo gubernamental, así como los motivos de la retención.*

*La información a que se refiere el presente artículo deberá permanecer disponible en la página web del operador como mínimo durante tres (3) meses, contados a partir del momento en que el operador admitió el correspondiente objeto postal.*

*Sin perjuicio del cumplimiento de lo anterior, en los eventos en los cuales se presenten solicitudes de los usuarios, en aquellos casos en los cuales por algún motivo no exista ningún registro electrónico del rastreo del objeto postal o no exista algún registro electrónico que impida la determinación inequívoca del objeto postal, los operadores deberán dar respuesta en un plazo no superior a dos (2) días hábiles después de realizada dicha solicitud y deberán expresar el lugar donde se encuentra el envío.*

**PARÁGRAFO.** *Cuando el servicio de Mensajería Expresa contratado tenga como fin la distribución de objetos postales masivos, las partes podrán negociar libremente los eventos que serán objeto de rastreo, los cuales deberán, al menos, incluir los siguientes: i) depósito en el punto de recepción/recolección en el domicilio, ii) llegada al punto de recepción en el caso de recolección a domicilio, iii) intento fallido de entrega y iv) entrega final.*

*Ante la falta de acuerdo entre las partes, dicho rastreo deberá hacerse respecto de los cuatro (4) eventos a los que se refiere el presente párrafo.*

*lt*

**ARTÍCULO 5.4.3.11. RECOLECCIÓN A DOMICILIO.** De conformidad con lo previsto en el literal b del numeral 2.3 del Artículo 3° de la Ley 1369 de 2009, los operadores que prestan el servicio postal de Mensajería Expresa deberán ofrecer, a solicitud del usuario remitente, el servicio de recolección a domicilio de objetos postales.

Para efectos de lo anterior, los operadores deberán habilitar un número de teléfono, página web o correo electrónico con el fin de que los usuarios de este servicio puedan programar el servicio de recolección, según la fecha y hora de su conveniencia, en concordancia con lo dispuesto en el ARTÍCULO 2.2.2.2. del CAPÍTULO 2 del TÍTULO II.

El término máximo para la recolección a domicilio en las áreas metropolitanas y ciudades capitales de departamento no debe ser superior a un (1) día hábil, contado a partir de la fecha en la cual el usuario solicitó el servicio. Para el resto de zonas geográficas, el tiempo máximo para la recolección a domicilio no debe ser superior a dos (2) días hábiles.

En todo caso, los operadores de Mensajería Expresa deberán recoger los objetos postales en el domicilio solicitado por el cliente y cumplir todas y cada una de las demás obligaciones estipuladas en el CAPÍTULO 4 del TÍTULO V.

**PARÁGRAFO.** El número de teléfono, la página web y el correo electrónico podrán ser los mismos dispuestos para el rastreo, en concordancia con lo dispuesto en el ARTÍCULO 2.2.2.2. del CAPÍTULO 2 del TÍTULO II.

**ARTÍCULO 5.4.3.12. PÉRDIDA DEL OBJETO POSTAL.** Tan pronto como un operador del servicio de Mensajería Expresa, note la pérdida del objeto postal, deberá registrar el evento en el sistema de rastreo y contactar por el medio más expedito posible al usuario remitente con el fin de informarle tal situación, para que éste pueda iniciar los respectivos trámites de reclamación y/o indemnización establecidos en el Artículo 32 de la Ley 1369 de 2009, en concordancia con ARTÍCULO 2.2.7.2 del CAPÍTULO 2 del TÍTULO II.

**ARTÍCULO 5.4.3.13. AVERÍA DEL OBJETO POSTAL.** Cuando el operador de Mensajería Expresa advierta una avería en el objeto postal, deberá efectuar de inmediato la evaluación correspondiente con el fin de determinar si el daño afecta al embalaje o a su contenido. Una vez validado lo anterior, deberá proceder de la siguiente forma:

1. Si la avería se produce únicamente en el embalaje el operador podrá reparar y encaminar el envío para su distribución con la observancia del principio de inviolabilidad de la correspondencia. La avería en el embalaje y las medidas adoptadas deben ser registradas en la página web como parte de la información materia del rastreo. Los operadores de Mensajería Expresa deberán comunicar de inmediato al usuario remitente a través del medio más expedito posible, la avería detectada en el embalaje y las medidas adoptadas.

2. Si la avería afecta el contenido mismo del objeto postal, los operadores de Mensajería Expresa deberán registrar el evento en la página web como parte de la información materia del rastreo. Adicionalmente, deberán comunicar de inmediato al remitente a través del medio más expedito posible, la avería del objeto con el fin de que éste imparta las instrucciones del caso para disponer del objeto en el estado en que se encuentre y pueda iniciar los procesos de reclamación y/o indemnización establecidos en el Artículo 32 de la Ley 1369 de 2009, en concordancia con el ARTÍCULO 2.2.7.2 del CAPÍTULO 2 del TÍTULO 2.

**PARÁGRAFO.** Para el servicio de Mensajería Expresa que tenga como fin la distribución de objetos postales masivos, el remitente y el operador podrán negociar libremente el procedimiento a seguir en caso de avería de alguno de los objetos postales, sin perjuicio del trámite de reclamación y/o indemnización que le asiste a los usuarios establecido en el Artículo 32° de la Ley 1369 de 2009."

**ARTÍCULO 3.** Derogar el artículo 16 del TÍTULO IV de la Resolución CRC 3095 de 2011, compilado en el artículo 5.4.4.2 de la Sección 4 del CAPÍTULO 4 TÍTULO V de la Resolución CRC 5050 de 2016. El nuevo texto del artículo 5.4.4.2 de la Sección 4 del CAPÍTULO 4 del TÍTULO V de la Resolución CRC 5050 de 2016 es el siguiente:

**"ARTÍCULO 5.4.4.2. PRUEBA DE ADMISIÓN PARA EL SERVICIO DE GIROS NACIONALES.** De conformidad con lo previsto en el numeral 5.4.1.2.4 del ARTÍCULO 5.4.1.2 del CAPÍTULO 4 del TÍTULO V, los operadores de servicios Postales de Pago que presten el servicio de giros nacionales, al momento de la recepción del giro, deberán diligenciar y expedir una prueba de admisión por medios electrónicos o físicos, la cual contendrá como mínimo la siguiente información:

1. Información del operador: Nombre, página web, número de teléfono y el logotipo de la misma, sólo cuando éste aplique.
2. Identificador único del giro.
3. Información del usuario remitente: Nombre, número de documento de identificación (tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería ó pasaporte), número de teléfono fijo o móvil y correo electrónico.
4. Información del usuario destinatario: Nombre, número de documento de identificación (tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería ó pasaporte), número de teléfono fijo o móvil y correo electrónico.
5. Campo donde conste el medio elegido por el usuario impositor para recibir y/o acceder a la prueba de admisión: electrónico (correo electrónico, pagina web u otros) o físico.
6. Identificación de la oficina del operador donde es admitido el giro.
7. Identificación de la oficina del operador a la cual está dirigido el giro.
8. Fecha y hora de admisión.
9. Monto del giro, sin incluir el valor del servicio.
10. Valor del servicio.

Sin perjuicio de la inclusión de la información relativa a la identificación de la oficina del operador a la cual está dirigido el giro, el operador de Servicios Postales de Pago podrá indicarles a los usuarios que el giro postal podrá ser reclamado en cualquiera de sus oficinas de atención, en caso de que preste dicho servicio.

Los operadores de Servicios Postales de Pago que presten el servicio de giros nacionales deberán expedir y entregar una copia de la prueba de admisión a sus usuarios remitentes. La copia de la prueba de admisión puede ser electrónica o física.

El operador implementará los mecanismos necesarios para que, en los casos de solicitudes de copia de la prueba de admisión por requerimiento del remitente, destinatario o de las autoridades competentes, ésta sea suministrada en cualquier momento, bien sea a través de medios electrónicos o físicos.

**PARÁGRAFO.** Si el usuario remitente del giro postal desconoce algún dato del usuario destinatario deberá dejar constancia de ello y en ese caso no será necesario diligenciar el campo de la prueba de admisión a que haya lugar.

**ARTÍCULO 4.** Derogar el artículo 17 del TÍTULO IV de la Resolución CRC 3095 de 2011, compilado en el artículo 5.4.4.3 de la Sección 4 del CAPÍTULO 4 TÍTULO V de la Resolución CRC 5050 de 2016. El nuevo texto del artículo 5.4.4.3 de la Sección 4 del CAPÍTULO 4 del TÍTULO V de la Resolución CRC 5050 de 2016 es el siguiente:

**"ARTÍCULO 5.4.4.3. MODELO ÚNICO DE PRUEBA DE ENTREGA PARA EL SERVICIO DE GIROS NACIONALES.** Los operadores de Servicios Postales de Pago que presten el servicio de giros nacionales, entregarán al usuario destinatario el giro postal previa verificación de los documentos de identificación (tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería ó pasaporte) o de cualquier otro medio que permita garantizar la identidad del mismo.

Los operadores de Servicios Postales de Pago que presten el servicio de giros nacionales deberán expedir a los usuarios destinatarios una prueba de entrega electrónica o física, la cual deberá contener como mínimo la siguiente información:

1. Nombre y número del documento de identificación del usuario destinatario.
2. Nombre y número del documento de identificación del usuario remitente.
3. Campo donde conste el medio elegido por el usuario destinatario para recibir y/o acceder a la prueba de entrega: electrónico (correo electrónico, pagina web u otros) o físico

4. Fecha y hora de entrega del giro postal.
5. Identificador único del giro.
6. Monto enviado por el usuario remitente.
7. Monto recibido por el usuario destinatario.
8. Motivos de devolución del giro postal.

*El operador de Servicios Postales de Pago que preste el servicio de giros postales nacionales deberá conservar una copia de la prueba de entrega, bien sea de forma electrónica o física, e implementará los mecanismos necesarios para que, en un plazo no superior a un (1) día hábil después de la entrega, la copia de dicho documento pueda ser consultada a través de su página web o suministrada tanto al usuario remitente como al usuario destinatario por medios electrónicos.*

*A requerimiento de los usuarios remitentes como destinatarios o de las autoridades competentes, el operador deberá suministrar una copia electrónica o física de la prueba de entrega en cualquier momento.*

**ARTÍCULO 5. VIGENCIA** Las disposiciones previstas en la presente resolución entrarán en vigencia a partir de su publicación en el Diario Oficial. Salvo las relacionadas con: los modelos de guía, prueba de admisión y prueba de entrega para los envíos individuales del servicio de mensajería expresa, establecidos en los artículos 5.4.3.3., 5.4.3.4 y 5.4.3.5.; así como las disposiciones contenidas en los artículos 3 y 4 de esta misma, que adicionan los artículos 5.4.4.2 y 5.4.4.3. a la Resolución CRC 5050 de 2016, cuya aplicación deberá darse a partir del día 1 de abril de 2019.

**ARTÍCULO 6. DEROGATORIA** La presente resolución deroga la definición de PRUEBA DE ENTREGA establecida en el artículo 3 del CAPÍTULO III del TÍTULO I de la Resolución CRC 3038 de 2011, y su compilación contenida en TÍTULO I de la Resolución CRC 5050 de 2016, el TÍTULO III de la Resolución CRC 3095 de 2011 y su compilación contenida en la Sección 3 del CAPÍTULO 4 TÍTULO V de la Resolución CRC 5050 de 2016, y los artículos 16 y 17 de la Resolución CRC 3095 de 2011 y sus compilaciones contenidas en los artículos 5.4.4.2 y 5.4.4.3 de la Sección 4 del CAPÍTULO 4 TÍTULO V de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Dada en Bogotá D.C. a los **1 0 ENE 2019**

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

  
**JUAN MANUEL WILCHES DURÁN**  
Presidente

  
**CARLOS LUGO SILVA**  
Director Ejecutivo

2000-71-10

S.C. 28/12/18 Acta 369  
C.C. 07/12/18 Acta 1183

Revisado por: <sup>AA</sup> Alejandra Arenas Pinto – Coordinadora Diseño Regulatorio  
Elaborado por: Lina Ardila/ Olga Cortés/ Viviana Vanegas

*Handwritten initials: AA, H, OO, VV*