

LEY 1369 DE 2009

(diciembre 30)

Diario Oficial No. 47.578 de 30 de diciembre de 2009

CONGRESO DE LA REPÚBLICA

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

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Modificada por la Ley 1978 de 2019, 'por la cual se moderniza el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.025 de 25 de julio 2019.
- Modificada por la Ley [1955](#) de 2019, 'por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”’, publicada en el Diario Oficial No. 50.964 de 25 de mayo 2019.
- Modificada por la Ley [1480](#) de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.220 de 12 de octubre de 2011, 'Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones'. Rige a partir del 12 de abril de 2012 (Art. [84](#))

EL CONGRESO DE COLOMBIA

DECRETA:

TITULO I.

PRINCIPIOS GENERALES.

ARTÍCULO 1o. AMBITO 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 2o. 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.

Jurisprudencia Vigencia

Corte Constitucional

- Artículo declarado EXEQUIBLE, por las razones expuestas en la sentencia, por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-823-11 de 2 de noviembre de 2011, Magistrada Ponente Dra. María Victoria Calle Correa.



ARTÍCULO 3o. 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.

Jurisprudencia Vigencia

Corte Constitucional

- Numeral declarado EXEQUIBLE, por las razones expuestas en la sentencia, y los cargos examinados, por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-823-11 de 2 de noviembre de 2011, Magistrada Ponente Dra. 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.

Jurisprudencia Vigencia

Corte Constitucional

- Numeral declarado EXEQUIBLE, por las razones expuestas en la sentencia, por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-823-11 de 2 de noviembre de 2011, Magistrada Ponente Dra. 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 4o. 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^{<1>}, 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.

Jurisprudencia Vigencia

Corte Constitucional

- Literal declarado EXEQUIBLE, por las razones expuestas en la sentencia, por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-823-11 de 2 de noviembre de 2011, Magistrada Ponente Dra. María Victoria Calle Correa. En relación con el cargo de omisión legislativa, la Corte se inhibe de fallar por inepta demanda.

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.

Jurisprudencia Vigencia

Corte Constitucional

- Inciso declarado EXEQUIBLE, por las razones expuestas en la sentencia, por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-823-11 de 2 de noviembre de 2011, Magistrada Ponente Dra. María Victoria Calle Correa. En relación con el cargo de omisión legislativa, la Corte se inhibe de fallar por inepta demanda.

PARÁGRAFO 1o. 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 2o. 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.

Jurisprudencia Vigencia

Corte Constitucional

- Parágrafo declarado EXEQUIBLE, por los cargos analizados, por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-823-11 de 2 de noviembre de 2011, Magistrada Ponente Dra. María Victoria Calle Correa.



ARTÍCULO 5o. 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 6o. CONTRATO DE CONCESIÓN. El contrato de concesión para el Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo se registrará 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 7o. 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^{<1>} 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 8o. RÉGIMEN CONTRACTUAL DE LOS OPERADORES POSTALES. Todos los Operadores Postales tendrán el régimen contractual del Derecho Privado.



ARTÍCULO 9o. 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 1o. 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 2o. El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones solo

podrá emitir con cargo al Fondo de Tecnologías de Información y Comunicaciones^{<1>}, los sellos postales de la Unión Postal Universal –UPU– y de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal - UPAEP.

TITULO III.

REGIMEN DE TARIFAS.



ARTÍCULO 11. ENTIDAD COMPETENTE. <Artículo derogado por el artículo 51 de la Ley 1978 de 2019>

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 51 de la Ley 1978 de 2019, 'por la cual se moderniza el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.025 de 25 de julio 2019.
- Establece el artículo 12 de la Ley 1507 de 2012, 'por la cual se establece la distribución de competencias entre las entidades del Estado en materia de televisión y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 48.308 de 10 de enero de 2012:

(Por favor remitirse a la norma que se transcribe a continuación para comprobar la vigencia del texto original:)

'ARTÍCULO 12. La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) a que se refiere la Ley [1341](#) de 2009 ejercerá en relación con los servicios de televisión, además de las funciones que le atribuye dicha Ley, las que asignaban a la Comisión Nacional de Televisión el Parágrafo del artículo 18, el literal a) del artículo 20, y el literal c) del artículo 5o de la Ley 182 de 1995, con excepción de los aspectos relacionados con la reglamentación contractual de cubrimientos, encadenamientos y expansión progresiva del área asignada, y de los aspectos relacionados con la regulación de franjas y contenido de la programación, publicidad y comercialización, que corresponderán a la ANTV. En particular, la CRC tendrá la función de establecer las prohibiciones a que se refiere el artículo 53 de la Ley 182 de 1995, salvo cuando se relacionen con conductas que atenten contra el pluralismo informativo, caso en el cual tales prohibiciones serán establecidas por la ANTV.

Para el caso de los operadores del servicio de televisión, el Fondo para el Desarrollo de la Televisión y los Contenidos transferirá a la CRC el equivalente a la contribución por regulación a que se refieren el artículo [24](#) de la Ley 1341 de 2009 y artículo [11](#) de la Ley 1369 del mismo año, o las normas que los adicionen, modifiquen o sustituyan.'

Jurisprudencia Vigencia

Corte Constitucional

- Artículo declarado EXEQUIBLE, por las razones expuestas en la sentencia, y los cargos examinados, por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-823-11 de 2 de noviembre de 2011, Magistrada Ponente Dra. María Victoria Calle Correa.

Legislación Anterior

Texto original de la Ley 1369 de 2009:

ARTÍCULO 11. 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 1o. 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 2o. 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.



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.

Jurisprudencia Vigencia

Corte Constitucional

- Aparte subrayado declarado EXEQUIBLE, por las razones expuestas en la sentencia, por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-823-11 de 2 de noviembre de 2011, Magistrada Ponente Dra. María Victoria Calle Correa.

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.

<Doctrina Concordante MTIC>

Concepto 1061891 de 2017

TITULO IV.

SERVICIO POSTAL UNIVERSAL.



ARTÍCULO 13. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL. <Inciso derogado por el artículo 51 de la Ley 1978 de 2019>

Notas de Vigencia

- Inciso derogado por el artículo 51 de la Ley 1978 de 2019, 'por la cual se moderniza el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.025 de 25 de julio 2019.

Legislación Anterior

Texto original de la Ley 1369 de 2009:

<INCISO 1> 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^{<1>} 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^{<1>} 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 4o 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 1o. 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^{<1>} y se destinarán a financiar el Servicio Postal Universal y a cubrir los gastos de vigilancia y control de los Operadores Postales.

PARÁGRAFO 2o. 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.

PARÁGRAFO 3o. <Parágrafo adicionado por el artículo [311](#) de la Ley 1955 de 2019. El nuevo texto es el siguiente:> La contraprestación periódica de que trata este artículo y el valor que deben pagar los operadores postales para ser inscritos en el Registro de Operadores Postales o renovar su inscripción podrá pagarse mediante la ejecución de obligaciones de hacer, que serán previamente autorizadas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, de acuerdo con la reglamentación que este defina al respecto. Estas obligaciones deberán ejecutarse mediante proyectos que permitan masificar el acceso universal a Internet en todo el territorio nacional, a través del aprovechamiento de las redes postales, que beneficie a población pobre y vulnerable, o en zonas apartadas. Las inversiones por reconocer serán determinadas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Estas obligaciones contarán con una supervisión o interventoría técnica, administrativa y financiera a cargo del Ministerio, que garantice transparencia y cumplimiento de las obligaciones de hacer. Los recursos necesarios para financiar la supervisión o interventoría deberán ser garantizados por el Fondo de Tecnologías de la Información^{<1>} y las Comunicaciones, o quien haga sus veces.

La ejecución de las obligaciones de hacer de que trata el presente artículo, por parte de los operadores postales, no implica la modificación de la clasificación legal de los servicios postales para los cuales se encuentra habilitado conforme lo define la Ley [1369](#) de 2009. Esto incluye el cumplimiento de todas las demás obligaciones de origen legal, reglamentario, regulatorio, aplicables al servicio.

Notas de Vigencia

- Parágrafo adicionado por el artículo [311](#) de la Ley 1955 de 2019, 'por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”’, publicada en el Diario Oficial No. 50.964 de 25 de mayo 2019.

El editor destaca la temporalidad de cuatro años de los planes de desarrollo, según puede deducirse de lo establecido por la Constitución Política en sus artículos [339](#), [340](#), [341](#) y [342](#), y por la Ley 152 de 1994 en los artículos [13](#), [14](#) y [25](#).



ARTÍCULO 15. AREA 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 REGULACION, 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.

Jurisprudencia Vigencia

Corte Constitucional

- Inciso declarado EXEQUIBLE, por las razones expuestas en la sentencia, por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-823-11 de 2 de noviembre de 2011, Magistrada Ponente Dra. 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.

Jurisprudencia Vigencia

Corte Constitucional

- Inciso declarado EXEQUIBLE, por las razones expuestas en la sentencia, por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-823-11 de 2 de noviembre de 2011, Magistrada Ponente Dra. 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. <Numeral derogado por el artículo 51 de la Ley 1978 de 2019>

Notas de Vigencia

- Numeral derogado por el artículo 51 de la Ley 1978 de 2019, 'por la cual se moderniza el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.025 de 25 de julio 2019.

Jurisprudencia Vigencia

Corte Constitucional

- Numeral declarado EXEQUIBLE, por las razones expuestas en la sentencia, por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-823-11 de 2 de noviembre de 2011, Magistrada Ponente Dra. María Victoria Calle Correa.

Legislación Anterior

Texto original de la Ley 1369 de 2009:

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

Jurisprudencia Vigencia

Corte Constitucional

- Numeral declarado EXEQUIBLE, por las razones expuestas en la sentencia, por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-823-11 de 2 de noviembre de 2011, Magistrada Ponente Dra. 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.

Jurisprudencia Vigencia

Corte Constitucional

- Artículo declarado EXEQUIBLE por los cargos examinados, por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-823-11 de 2 de noviembre de 2011, Magistrada Ponente Dra. 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^{<1>} 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.

Jurisprudencia Vigencia

Corte Constitucional

- Aparte subrayado declarado EXEQUIBLE, por las razones expuestas en la sentencia, por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-823-11 de 2 de noviembre de 2011, Magistrada Ponente Dra. María Victoria Calle Correa. En relación con el cargo de omisión legislativa, la Corte se inhibe de fallar por inepta demanda.



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. <Artículo modificado por el artículo [70](#) de la Ley 1480 de 2011. Rige a partir del 12 de abril de 2012 (Ver en Legislación Anterior el texto vigente hasta esta fecha). El nuevo texto es el siguiente: >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.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo [70](#) de la Ley 1480 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.220 de 12 de octubre de 2011. Rige a partir del 12 de abril de 2012 (Art. [84](#)).

Legislación Anterior

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.

REGIMEN SANCIONATORIO EN LA PRESTACION 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. <Artículo modificado por el artículo [149](#) de la Ley 1955 de 2019. El nuevo texto es el siguiente:> Constituyen las infracciones a este ordenamiento las siguientes:

1. Prestar el Servicio de correo sin estar legalmente habilitado para ello.
2. La suspensión total o parcial de la prestación del Servicio Postal Universal por parte del operador postal oficial.
3. La utilización de oferta o anuncio de servicios que corresponden de manera exclusiva al Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo.
4. El incumplimiento en la implementación, actualización o aplicación de los sistemas de administración y mitigación de riesgos por parte de los operadores postales de pago.
5. No cumplir los operadores postales de pago en todo tiempo con los requisitos patrimoniales fijados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones que deben respaldar la operación o cualquier situación que afecte su capacidad de responder por sus obligaciones y pueda poner en riesgo los recursos recibidos del público.
6. Cualquier forma de violación a la libertad y confidencialidad de los envíos postales.
7. La prestación de servicios postales sin la debida inscripción en el registro de Operadores Postales del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
8. No pagar la contraprestación periódica.
9. No pagar oportunamente la contraprestación periódica.
10. Pagar la contraprestación periódica fijando como base para su cálculo ingresos inferiores a los realmente percibidos por concepto de prestación de servicios postales.
11. El incumplimiento de uno o más indicadores técnicos y de calidad de los servicios postales.
12. La negativa, obstrucción o resistencia a ser inspeccionado dentro de la visita administrativa para esclarecer hechos por la prestación del servicio.
13. La actuación destinada a ocasionar fraude en el franqueo.
14. 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.
15. 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.
16. 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.
17. La consolidación de objetos postales por parte del operador con el fin de evadir la contraprestación fijada en esta ley.
18. Cualquiera otra forma de incumplimiento o violación de las disposiciones legales,

reglamentarias o contractuales o regulatorias en materia de servicios postales.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo [149](#) de la Ley 1955 de 2019, 'por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”’, publicada en el Diario Oficial No. 50.964 de 25 de mayo 2019.

El editor destaca la temporalidad de cuatro años de los planes de desarrollo, según puede deducirse de lo establecido por la Constitución Política en sus artículos [339](#), [340](#), [341](#) y [342](#), y por la Ley 152 de 1994 en los artículos [13](#), [14](#) y [25](#).

Legislación Anterior

Texto original de la Ley 1369 de 2009:

ARTÍCULO 37. 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. <Artículo modificado por el artículo [150](#) de la Ley 1955 de 2019. El nuevo texto es el siguiente:> Previo el trámite del procedimiento administrativo señalado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y con la plenitud de las garantías constitucionales, el Ministro de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones o su delegado podrá imponer las siguientes sanciones:

1. Amonestación escrita. La cual podrá ser publicada por un término de un (1) año en el registro de operadores postales.
2. Multa de hasta cuatrocientos (400) salarios mínimos legales mensuales vigentes.
3. Suspensión de operaciones hasta por dos (2) meses.
4. Cancelación del título habilitante para la prestación de servicios postales y si eliminación del Registro de Operadores Postales.

PARÁGRAFO. Se podrá declarar la caducidad del Contrato de Concesión a Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo, de acuerdo con los requisitos legales aplicables, cuando se constate la ocurrencia de cualquiera de las causales previstas en los numerales 1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 12, 13, del artículo [37](#) de la presente ley.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo [150](#) de la Ley 1955 de 2019, 'por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”’, publicada en el Diario Oficial No. 50.964 de 25 de mayo 2019.

El editor destaca la temporalidad de cuatro años de los planes de desarrollo, según puede deducirse de lo establecido por la Constitución Política en sus artículos [339](#), [340](#), [341](#) y [342](#), y por la Ley 152 de 1994 en los artículos [13](#), [14](#) y [25](#).

Legislación Anterior

Texto original de la Ley 1369 de 2009:

ARTÍCULO 38. 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 POSTALES. <Artículo modificado por el artículo [151](#) de la Ley 1955 de 2019. El nuevo texto es el siguiente:> Para definir las sanciones se aplicarán los criterios consagrados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

En el procedimiento administrativo sancionador que adelante el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, podrán tenerse como factores atenuantes, los siguientes criterios:

1. Cuando, dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación del acto mediante el cual se formulan cargos, el investigado acredite que se ha producido el cese de los actos u omisiones que dieron lugar al inicio de la actuación administrativa, la sanción administrativa podrá reducirse hasta en las tres cuartas partes de la que resultare pertinente imponer.

2. Cuando, dentro de los quince (15) días siguientes a la notificación del acto mediante el cual se formulan cargos, el investigado acredite que se ha producido el cese de los actos u omisiones que dieron lugar al inicio de la actuación administrativa, la sanción administrativa podrá reducirse hasta en la mitad de la que resultare pertinente imponer.

3. Cuando, hasta antes de la culminación del periodo probatorio, el investigado acredite que se ha producido el cese de los actos u omisiones que dieron lugar al inicio de la actuación administrativa, la sanción administrativa podrá reducirse hasta en la tercera parte de la que resultare pertinente imponer.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo [151](#) de la Ley 1955 de 2019, 'por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad"', publicada en el Diario Oficial No. 50.964 de 25 de mayo 2019.

El editor destaca la temporalidad de cuatro años de los planes de desarrollo, según puede deducirse de lo establecido por la Constitución Política en sus artículos [339](#), [340](#), [341](#) y [342](#), y por la Ley 152 de 1994 en los artículos [13](#), [14](#) y [25](#).

Legislación Anterior

Texto original de la Ley 1369 de 2009:

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 1o. 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 vengán 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 2o. 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.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones

ISSN 2256-1633

Última actualización: 5 de julio de 2020

