

SECCIÓN 3.

CONDICIONES TÉCNICAS APLICABLES A EQUIPOS RECEPTORES PARA DVB-T2

ARTÍCULO 5.3.3.1. ACRÓNIMOS. Para lo dispuesto en la presente sección, se relacionan a continuación los acrónimos utilizados aplicables a las condiciones técnicas de los equipos receptores:

- i. FEF: Future Extension Frame - extensión de trama futura.
- ii. FFT: Fast Fourier Transform - Transformada rápida de Fourier
- iii. HbbTV: Hybrid Broadcast Broadband TV - Difusión Híbrida de TV de banda ancha
- iv. HDMI: High-Definition Multimedia Interface - Interfaz multimedia de alta definición
- v. MHP: Multimedia Home Platform - Plataforma de hogar multimedia
- vi. MISO: Multiple Input Single Output - Múltiple entrada, una salida
- vii. PAPR: Peak to Average Power Ratio - Relación de energía Pico a promedio
- viii. PLP: Physical Layer Pipe - Flujo de capa física
- ix. SSU: System Software Update - Actualización de software del sistema

(Resolución CRC 4047 de 2012, artículo 3.1)



ARTÍCULO 5.3.3.2. CONDICIONES TÉCNICAS APLICABLES A TELEVISORES. Las características técnicas mínimas que deben cumplir los televisores que posean decodificador interno para el servicio de Televisión Digital Terrestre bajo el estándar DVB-T2 adoptado en Colombia, son las siguientes:

5.3.3.2.1. Aspectos obligatorios:

- a. Sintonizador de Televisión Digital Terrestre estándar DVB-T2, mínimo en versión 1.3.1 del estándar.
- b. Canalización en 6 MHz.
- c. Sistema de vídeo digital MPEG-4 H.264 parte 10.
- d. Capacidad para soportar los modos de transmisión de una sola PLP o múltiples PLPs transmitidas por un canal radioeléctrico.
- e. Capacidad para demodular señales de televisión DVB-T2:
 - i. En transmisión MISO.
 - ii. Con constelaciones rotadas.
- f. Permitir la decodificación de modos extendidos de FFT.

- g. Soportar técnicas de PAPR.
- h. Soportar identificación de tramas FEF.
- i. Soportar los patrones de portadoras piloto (PP1-PP7).
- j. Sintonizador de televisión analógica estándar NTSC-M.
- k. Bandas de operación:
 - i. VHF: 54 - 72 MHz.
76 - 88 MHz.
174 - 216 MHz.
 - ii. UHF: 470 - 698 MHz.
- l. Soportar Guía Electrónica de Programación (EPG) de acuerdo con lo establecido en las normas ETSI TR 101 211 y EN 300 468.
- m. Video:
 - i. Capacidad de recibir las señales con resolución 1080i, 1080p o 720p.
 - ii. Ajustables a la pantalla propia del televisor las relaciones de aspecto 4:3 y 16:9 (Anamórfico, Pillar Box y Letter Box).
- n. Audio:
 - i. Capacidad de decodificar MPEG-1 y/o MPEG-2 Backward Compatible, Layer I y II en los siguientes modos:
 1. ISO/IEC 11172-3[9] single channel.
 2. ISO/IEC 11172-3[9] joint stereo.
 3. ISO/IEC 11172-3[9] stereo.
 - ii. Capacidad de realizar Downmix a par estéreo de audio en formato AC-3 (ETSI TS 102 366).
- o. Alimentación 120V - 60Hz.
- p. Entrada RF: Conector tipo F de 75-.
- q. Interfaz HDMI.
- r. Función de Subtitulación (ETSI EN 300 743).
- s. Capacidad para actualizar el software del sistema bajo el esquema OAD (On Air Download) de acuerdo con lo establecido en DVB-SSU (ETSI TS 102 006).
- t. Los receptores no deben estar preconfigurados para ordenar los canales por número de canal lógico. Los receptores deberán proporcionar una funcionalidad para poder cambiar el orden de los canales.

5.3.3.2.2. Aspectos opcionales:

- a. Common Interface (Acceso condicional).
- b. Decodificación de audio: Enhanced AC-3, MPEG-4 AAC, MPEG-4 HE-AAC.
- c. Transcodificar el formato E-AC-3 para AC-3 a una tasa de bits de 640 Kbps para salida en la interface S/PDIF (coaxial u óptica).
- d. Pass-Through para los siguientes formatos:
 - i. AC-3
 - ii. E-AC-3 en interfaz HDMI, caso en el cual esta última debe cumplir la norma CEA 861-C (o superior), para indicar la presencia de la señal E-AC-3.
- e. Interactividad MHP y HbbTV.
- f. Capacidad para permitir la identificación de transmisores en receptores de uso profesional (ETSI TS 102 992).

PARÁGRAFO. Sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones adicionales de información y publicidad a los usuarios establecidas por la Ley y demás autoridades competentes, con el fin de garantizar que el usuario esté informado de las condiciones técnicas de los receptores de televisión (Televisor y/o Set Top Box -STB) que se venda, distribuya o comercialice en el país se le deberá fijar tanto al equipo exhibido como a todas las cajas del producto, en lugar visible a primera vista por parte del usuario, el aviso informativo que corresponda según las siguientes reglas:

- 1) Si se trata de un receptor de televisión que cuenta con un decodificador interno para el servicio de Televisión Digital Terrestre compatible con el estándar DVB-T2 versión 1.3.1 adoptado en el país, se le deberá fijar una copia exacta del aviso No. 1 del ANEXO 5.6 del TÍTULO DE ANEXOS con las características asociadas al mismo.
- 2) Si se trata de un receptor de televisión que no cuente con un decodificador interno para el servicio de Televisión Digital Terrestre compatible con el estándar DVB-T2 versión 1.3.1 adoptado en el país, se le deberá fijar una copia exacta del aviso No. 2 del ANEXO 5.6 del TÍTULO DE ANEXOS con las características asociadas al mismo.

Para la comercialización de ofertas a través de Internet, se debe presentar el aviso correspondiente junto al equipo ofrecido, en un tamaño que permita claramente identificar si el receptor ofrecido tiene o no un decodificador de señales de TDT bajo el estándar DVB-T2, versión 1.3.1, adoptado en el país.

Cualquier circunstancia que impida que el usuario vea el aviso o que de cualquier manera impida que el usuario se entere de la información contenida en él, se entenderá como un incumplimiento de esta disposición.

(Resolución CRC 4047 de 2012, artículo 3.2 - modificado por la Resolución CRC 4672 de 2015)



ARTÍCULO 5.3.3.3. CONDICIONES TÉCNICAS APLICABLES A DECODIFICADORES EXTERNOS O SET TOP BOXES (STB). Las características técnicas mínimas que deben

cumplir los STB para decodificar señales de TDT bajo el estándar DVB-T2 adoptado en Colombia, son las siguientes:

5.3.3.3.1. Aspectos obligatorios:

a. Sintonizador de Televisión Digital Terrestre estándar DVB-T2, mínimo en versión 1.3.1 del estándar.

b. Canalización en 6 MHz.

c. Sistema de vídeo digital MPEG-4 H.264 parte 10.

d. Capacidad para soportar los modos de transmisión de una sola PLP o múltiples PLPs transmitidas por un canal radioeléctrico.

e. Capacidad para demodular señales de televisión DVB-T2:

i. En transmisión MISO.

ii. Con constelaciones rotadas.

f. Permitir la decodificación de modos extendidos de FFT.

g. Soportar técnicas de PAPR.

h. Soportar identificación de tramas FEF.

i. Soportar los patrones de portadoras piloto (PP1-PP7).

j. Sintonizador de televisión analógica estándar NTSC-M.

k. Bandas de operación:

i. VHF: 54 - 72 MHz.

76 - 88 MHz.

174 - 216 MHz.

ii. UHF: 470 - 698 MHz.

l. Soportar Guía Electrónica de Programación (EPG) de acuerdo con lo establecido en las normas ETSI TR 101 211 y EN 300 468.

m. Video:

i. Capacidad de recibir las señales con resolución 1080i, 1080p o 720p, y entregar en sus salidas una señal de vídeo de igual resolución.

ii. Capacidad de manejar señales radiodifundidas con relaciones de aspecto 4:3 y 16:9 (Anamórfico, Pillar Box y Letter Box).

n. Audio:

i. Capacidad de decodificar MPEG-1 y/o MPEG-2 Backward Compatible, Layer I y II en los

siguientes modos:

1. ISO/IEC 11172-3[9] single channel.
 2. ISO/IEC 11172-3[9] joint stereo.
 3. ISO/IEC 11172-3[9] stereo.
- ii. Capacidad de realizar Downmix a par estéreo de audio en formato AC-3 (ETSI TS 102 366).
- o. Pantalla tipo display para indicar el canal, o la función OSD (On Screen Display) para indicar la información relevante.
- p. Búsqueda de canales automática.
- q. Alimentación 120V - 60Hz.
- r. Entrada RF: conector tipo F de 75Ω.
- s. Salidas:
- i. Conector tipo F de 75Ω trasmodulada NTSC-M en CH 3 o 4.
 - ii. Vídeo compuesto (CVBS).
 - iii. Conector RF Loop-Through tipo F de 75Ω.
 - iv. Interfaz HDMI.
 - t. Función de Subtitulación (ETSI EN 300 743).
 - u. Capacidad para actualizar el software del sistema bajo el esquema OAD (On Air Download) de acuerdo con lo establecido en DVB-SSU (ETSI TS 102 006).

5.3.3.3.2. Aspectos opcionales:

- a. Salidas: vídeo por componentes (YPbPr), S-Video.
- b. Common Interface (Acceso condicional).
- c. Decodificación de audio: Enhanced AC-3, MPEG-4 AAC, MPEG-4 HE-AAC.
- d. Transcodificar el formato E-AC-3 para AC-3 a una tasa de bits de 640 Kbps para salida en la interface S/PDIF (coaxial u óptica).
- e. Pass-Through para los siguientes formatos:
 - i. AC-3
 - ii. E-AC-3 en interfaz HDMI, caso en el cual esta última debe cumplir la norma CEA 861-C (o superior), para indicar la presencia de la señal E-AC-3.
- f. Interactividad MHP y HbbTV.
- g. Capacidad para permitir la identificación de transmisores en receptores de uso profesional (ETSI TS 102 992).

(Resolución CRC 4047 de 2012, artículo 3.3 - modificado por la Resolución CRC 4337 de 2013)



ARTÍCULO 5.3.3.4. CONDICIONES TÉCNICAS APLICABLES A EQUIPOS RECEPTORES DVB-T2 PARA SERVICIOS MÓVILES. Las características técnicas mínimas que deben cumplir los receptores DVB-T2 para servicios de TDT móvil bajo el estándar DVB-T2 adoptado en Colombia, son las siguientes:

5.3.3.4.1. Aspectos Obligatorios:

- a) Sintonizador de Televisión Digital Terrestre DVB-T2 que soporte DVB-T2 Lite (mínimo la versión 1.3.1 del estándar).
- b) Canalización en 6 MHz.
- c) Sistema de vídeo digital MPEG-4 H.264 parte 10.
- d) Capacidad para soportar los modos de transmisión de una sola PLP o múltiples PLPs transmitidas por un canal radioeléctrico.
- e) Capacidad para demodular señales de televisión DVB-T2:
 - i. En transmisión MISO.
 - ii. Con constelaciones rotadas.
- f) Permitir la decodificación de modos extendidos de FFT.
- g) Soportar técnicas de PAPR.
- h) Soportar identificación de tramas FEF.
- i) Bandas de operación:
 - i. UHF: 470 - 698 MHz.
- j) Soportar Guía Electrónica de Programación (EPG) de acuerdo con lo establecido en las normas ETSI TR 101 211 y EN 300 468.
- k) Audio:
 - i. Capacidad de decodificar MPEG-1 y/o MPEG-2 Backward Compatible, Layer I y II en los siguientes modos:
 - 1. ISO/IEC 11172-3[9] single channel.
 - 2. ISO/IEC 11172-3[9] joint stereo.
 - 3. ISO/IEC 11172-3[9] stereo.
 - ii. Capacidad de realizar Downmix a par estéreo de audio en formato AC-3 (ETSI TS 102 366).

5.3.3.4.2. Aspectos Opcionales:

- a) Common Interface (Acceso Condicional).

(Resolución CRC 4047 de 2012, artículo 3.4 - adicionado por la Resolución CRC 4337 de 2013)

SECCIÓN 4.

DISPOSICIONES FINALES



ARTÍCULO 5.3.4.1. INCLUSIÓN DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS ADICIONALES. La Comisión de Regulación de Comunicaciones, en coordinación con otras autoridades, dispondrá de espacios de discusión formal de nuevas temáticas que se estime necesario abordar en el futuro para efectos precisar aspectos técnicos detallados que se identifiquen necesarios para el correcto despliegue y operación de la Televisión Digital Terrestre, y adoptará o modificará en caso pertinente las disposiciones regulatorias a las que haya lugar sobre esta materia.

(Resolución CRC 4047 de 2012, artículo 4.1)

CAPÍTULO 4.

PARÁMETROS, INDICADORES Y METAS DE CALIDAD PARA LOS SERVICIOS POSTALES DIFERENTES A LOS COMPRENDIDOS DENTRO DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL Y MODELO ÚNICO PARA LAS PRUEBAS DE ENTREGA

SECCIÓN 1.

DISPOSICIONES GENERALES



ARTÍCULO 5.4.1.1. ÁMBITO Y OBJETO DE APLICACIÓN. El **CAPÍTULO 4** del **TÍTULO V** tiene por objeto definir los parámetros, fijar los indicadores y las metas de calidad que deben cumplir los operadores de servicios postales de Mensajería Expresa y Servicios Postales de Pago que presten el servicio de giros nacionales, distintos a aquellos pertenecientes al Servicio Postal Universal, así como el modelo único para las pruebas de entrega para los servicios postales que así lo requieran.

Las disposiciones contenidas en el **CAPÍTULO 4** del **TÍTULO V** referentes al modelo único de pruebas de entrega y a los motivos de devolución, serán aplicables a los servicios de Correo, Mensajería Expresa y Servicios Postales de Pago, de conformidad con las definiciones contenidas en el Artículo **3°** de la Ley **1369** de 2009.

PARÁGRAFO. Las disposiciones contenidas en el **CAPÍTULO 4** del **TÍTULO V** respecto del servicio de mensajería expresa en el ámbito internacional no serán aplicables al Operador Postal Oficial. Para el efecto, se registrarán por lo dispuesto por la Unión Postal Universal -UPU- a través de la Cooperativa EMS.

(Resolución CRC **3095** de 2011, artículo **1**)



ARTÍCULO 5.4.1.2. PARÁMETROS, INDICADORES Y METAS DE CALIDAD. Los parámetros conforme a los cuales se evaluará la calidad de los servicios postales a los que hace referencia el **ARTÍCULO 5.4.1.1** del **CAPÍTULO 4** del **TÍTULO V** y sobre los cuales se fijarán

indicadores y metas son: i) velocidad y ii) confiabilidad.

5.4.1.2.1. La velocidad del servicio de mensajería expresa, se refiere al tiempo medio de entrega del objeto postal, y se medirá a través del indicador de porcentaje de objetos entregados dentro de un tiempo de entrega.

5.4.1.2.2. La velocidad del servicio postal de pago, se refiere a la disponibilidad del giro a favor del usuario destinatario, y se medirá a través del indicador de porcentaje de disponibilidad de giros nacionales en días hábiles.

5.4.1.2.3. La confiabilidad del servicio de mensajería expresa, se refiere a la entrega efectiva de todos los objetos postales en buen estado, y se medirá a través del indicador establecido para tal fin.

5.4.1.2.4. La confiabilidad del servicio postal de pago, se refiere al establecimiento de las disposiciones relativas a la prueba de admisión, prueba de entrega, entrega y rastreo del giro postal.

(Resolución CRC [3095](#) de 2011, artículo [3](#))

SECCIÓN 2.

DISPOSICIONES APLICABLES AL OPERADOR POSTAL OFICIAL



ARTÍCULO 5.4.2.1. MODELO ÚNICO DE PRUEBA DE ENTREGA PARA LOS SERVICIOS POSTALES DE CORREO Y GIROS POSTALES INTERNACIONALES. En los servicios de correo y giros postales internacionales que conforme a las Actas de la Unión Postal Universal -UPU- o a la definición misma del servicio se requiera de prueba de entrega, el operador postal oficial o concesionario de correo deberá utilizar como modelos únicos de prueba de entrega los establecidos en los Manuales de Correspondencia y Servicios Postales de Pago vigentes de la Unión Postal Universal -UPU- o aquellos que los modifiquen, adicionen o sustituyan.

(Resolución CRC [3095](#) de 2011, artículo [4](#))



ARTÍCULO 5.4.2.2. MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN PARA LOS SERVICIOS POSTALES DE CORREO Y GIROS POSTALES INTERNACIONALES. El operador postal oficial o concesionario de correo que preste los servicios postales de correo y giros postales internacionales deberá utilizar los formatos de los motivos de devolución establecidos en los Manuales de Correspondencia y Servicios Postales de Pago vigentes de la Unión Postal Universal -UPU- o aquellos que los modifiquen, adicionen o sustituyan.

(Resolución CRC [3095](#) de 2011, artículo [5](#))

SECCIÓN 3.

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 para el período 2012-2014, discriminados por cada uno de los ámbitos local, nacional e internacional saliente, así:

Ámbito	Indicador/Meta	2012	2013	2014
Local	D+24 hrs.	90%	95%	97%
Nacional	D+48 hrs.	90%	92%	93%
Internacional saliente	D+96 hrs.	90%	91%	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.

(Resolución CRC [3095](#) de 2011, artículo [6](#))



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 para el período 2012-2014, según el tipo de servicio de mensajería expresa, discriminando entre envíos individuales y envíos masivos así:

Tipo de servicio	Indicador/Meta	2012	2013	2014
Envíos individuales	% de objetos entregados en buen estado	98,5%	99%	99,5%
Envíos masivos	% de objetos entregados en buen estado	96,5%	97%	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.

(Resolución CRC [3095](#) de 2011, artículo [7](#))



ARTÍCULO 5.4.3.3. GUÍA Y MODELO ÚNICO DE PRUEBA DE ENTREGA PARA EL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA. En los envíos individuales, al momento de la admisión del objeto postal los operadores de Mensajería Expresa deberán expedir y diligenciar una guía que será entregada al usuario remitente, y cuya copia 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, ciudad de origen y país.
2. Datos del destinatario: nombre o razón social, dirección, número de teléfono, 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 del servicio.
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. Datos del operador postal: Razón social, NIT, dirección y signo distintivo (logo), cuando a esto último hubiere lugar.
12. Información para rastreo: página web y número de teléfono para que el usuario consulte el estado del envío.
13. Información de los mecanismos dispuestos para la presentación de peticiones, quejas y recursos (número de teléfono, correo electrónico, página web, oficinas de atención, etc.).
14. Día en el cual se tiene programada la entrega al usuario destinatario.

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.

Los Operadores de Mensajería Expresa expedirán la cantidad de copias tanto de la guía como de

la prueba de entrega que consideren necesarias para la prestación del servicio, sin perjuicio del cumplimiento de las demás disposiciones relativas tanto a la guía como 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 guía, a requerimiento de los usuarios remitentes como destinatarios o de las autoridades competentes, bien sea a través de medios electrónicos o físicos.

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

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 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.

PARÁGRAFO 1. 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 2. 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 3. 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.

PARÁGRAFO 4. 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:

- Identificación del usuario remitente: nombre o razón social, NIT o documento de identificación.
- Identificación del usuario destinatario: nombre o razón social y dirección.
- Fecha y hora de la admisión del objeto postal.
- Descripción del contenido del envío postal.
- Peso real del envío, expresado en gramos.
- Identificador único de envío.

- Código de barras, u otro mecanismo de tecnología equivalente o superior, para el rastreo de los envíos.
- Tarifa cobrada al usuario remitente.
- Identificación del operador postal: Nombre y/o logo tipo, cuando éste aplique.
- Información para rastreo: página web y número de teléfono del operador para que el remitente consulte el estado de su envío.

PARÁGRAFO 5. 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 la cual constarán al menos los siguientes datos relativos al objeto postal:

- Fecha y hora de entrega.
- Nombre de quien recibe.
- Motivos de devolución.
- Fecha del intento de entrega.

(Resolución CRC [3095](#) de 2011, artículo [8](#))



ARTÍCULO 5.4.3.4. 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:

5.4.3.4.1. 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.

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

5.4.3.4.3. 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.

5.4.3.4.4. 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.

5.4.3.4.5. 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.

5.4.3.4.6. 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.

(Resolución CRC [3095](#) de 2011, artículo [9](#))



ARTÍCULO 5.4.3.5. 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 éste 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:

- Nombre del operador postal que está a cargo de la prestación del servicio.
- Nombre del usuario remitente.
- Número de la guía.
- Fecha y hora del intento de entrega.
- Fecha y hora del próximo intento de entrega (de ser posible).
- Dirección, número de teléfono y horario de atención de la oficina donde se encuentra a disposición del usuario destinatario el objeto postal.
- 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 5.4.3.4.1, 5.4.3.4.2, 5.4.3.4.3 o 5.4.3.4.5 del ARTÍCULO [5.4.3.4](#) del CAPÍTULO [4](#) del TÍTULO V.

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, éste se considerará como no distribuible, caso en lo cual se debe dar aplicación a lo dispuesto en el ARTÍCULO [5.4.5.1](#) del CAPÍTULO [4](#) del TÍTULO V. 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 el ARTÍCULO [5.4.3.3](#) y el ARTÍCULO [5.4.3.6](#) del CAPÍTULO [4](#) del TÍTULO V, respectivamente.

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

PARÁGRAFO 2. 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 3. 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.

(Resolución CRC [3095](#) de 2011, artículo [10](#))



ARTÍCULO 5.4.3.6. 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:

- Admisión en el punto de recepción/recolección en el domicilio del usuario remitente.
- Llegada al punto de recepción en el caso de recolección a domicilio.
- Salida del punto de recepción.
- 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.
- Llegada a la oficina de distribución.
- Intentos fallidos de entrega del objeto postal.
- 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.

(Resolución CRC [3095](#) de 2011, artículo [11](#))



ARTÍCULO 5.4.3.7. 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.

(Resolución CRC [3095](#) de 2011, artículo [12](#))



ARTÍCULO 5.4.3.8. 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.

(Resolución CRC [3095](#) de 2011, artículo [13](#))



ARTÍCULO 5.4.3.9. 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.

(Resolución CRC [3095](#) de 2011, artículo [14](#))

SECCIÓN 4. DISPOSICIONES APLICABLES A LOS OPERADORES DE GIROS NACIONALES



ARTÍCULO 5.4.4.1. TIEMPO DE DISPONIBILIDAD PARA EL SERVICIO DE GIROS NACIONALES. De conformidad con lo previsto en el numeral 5.4.1.2.2 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, deberán permitir al usuario destinatario la disponibilidad del giro que ha impuesto a su nombre el usuario remitente, dentro del día hábil siguiente a su admisión en al menos el 99% de los giros recibidos.

En los demás casos, el giro deberá estar disponible a más tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes contados a partir del día en que lo haya recibido del remitente.

(Resolución CRC [3095](#) de 2011, artículo [15](#))



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 físicos o electrónicos, la cual contendrá como mínimo la siguiente información:

- Información del operador: Nombre, página web, número de teléfono y el logotipo de misma, sólo cuando éste aplique.
- Identificador único del giro.
- Información del usuario remitente: Nombre, número de documento de identificación (tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería ó pasaporte) y número de teléfono.
- Información del usuario destinatario: Nombre, número de documento de identificación (tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería ó pasaporte) y número de teléfono.
- Identificación de la oficina del operador donde es admitido el giro.
- Identificación de la oficina del operador a la cual está dirigido el giro.
- Fecha y hora de admisión.
- Monto del giro, sin incluir el valor del servicio.
- 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 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 para el operador postal.

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.

(Resolución CRC [3095](#) de 2011, artículo [16](#))



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, la cual deberá contener como mínimo la siguiente información:

- Nombre y número del documento de identificación del usuario destinatario.
- Nombre y número del documento de identificación del usuario remitente.
- Fecha y hora de entrega del giro postal.
- Identificador único del giro.
- Monto enviado por el usuario remitente.
- Monto recibido por el usuario destinatario.
- 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 física o electrónica, 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.

(Resolución CRC [3095](#) de 2011, artículo [17](#))



ARTÍCULO 5.4.4.4. MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN PARA EL SERVICIO DE GIROS POSTALES NACIONALES. Los operadores de Servicios Postales de Pago que presten el servicio de giros nacionales deberán registrar en la prueba de entrega el motivo de devolución por el cual no fue posible entregar el giro al usuario destinatario registrado en la prueba de admisión 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:

5.4.4.4.1. Desconocido. Corresponde a aquellas situaciones en las cuales la persona que se encuentra en el número telefónico registrado en la prueba de admisión manifiesta no conocer al destinatario.

5.4.4.4.2. Rehusado. Corresponde a la situación en la cual el usuario destinatario rechaza o se niega a recibir el giro.

5.4.4.4.3. No reside/no corresponde. Corresponde a aquel evento en el que la persona que se encuentra en el número telefónico registrado en la prueba de admisión manifiesta que el usuario destinatario ya no reside en ese lugar o cuando éste último ha fallecido.

5.4.4.4.4. No reclamado. Esta situación se da cuando, una vez surtido el trámite previsto en el ARTÍCULO [5.4.4.5](#) del CAPÍTULO [4](#) del TÍTULO V y transcurridos los términos allí establecidos, el giro postal no es reclamado por el usuario destinatario en las oficinas del operador postal de pago.

5.4.4.4.5. Número de Teléfono errado. En este caso el número telefónico suministrado por el usuario remitente en la prueba de admisión carece o contiene algún elemento adicional, que permita su identificación inequívoca.

5.4.4.4.6. Otros. Corresponde a aquellas situaciones que impiden que el giro postal sea entregado al destinatario registrado en la prueba de admisión por fuerza mayor o caso fortuito u otros eventos que considere necesario el operador, siempre especificando la respectiva descripción.

(Resolución CRC [3095](#) de 2011, artículo [18](#))



ARTÍCULO 5.4.4.5. ENTREGA DE LOS GIROS POSTALES NACIONALES. Los operadores de giros postales nacionales podrán ofrecer a sus usuarios efectuar la entrega del giro en su domicilio.

Solamente en aquellos casos en que el operador realice la entrega del giro postal en sus oficinas de atención y éste no sea reclamado por el usuario destinatario dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha a partir del cual está disponible, deberá contactar al usuario destinatario registrado en la prueba de admisión con el fin de comunicarle que puede proceder con el retiro del mismo.

Acorde con lo anterior, se le deberá informar al usuario destinatario, el nombre del usuario remitente, la dirección de la oficina en la cual se le hará la entrega del giro y la fecha límite de la disponibilidad del mismo.

La fecha límite de retiro del giro por parte del usuario destinatario será de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha desde de la cual el giro está disponible. Si el giro no es retirado en ese plazo, éste se considerará como no distribuible y deberá ser puesto a disposición del usuario remitente hasta por un término de tres (3) meses desde la fecha de imposición del giro, vencidos los cuales sin que haya sido reclamado se aplicará el Artículo [52](#) de la Ley [1369](#) de 2009, referente a objetos declarados en rezago.

(Resolución CRC [3095](#) de 2011, artículo [19](#))



ARTÍCULO 5.4.4.6. RASTREO EN LOS SERVICIOS DE GIROS NACIONALES. Los operadores de Servicios Postales de Pago que presten el servicio de giros nacionales, deberán registrar electrónicamente y mantener en su página web y permanentemente disponible para el usuario y de manera actualizada, la disponibilidad del giro a favor del destinatario.

Para efectos de lo anterior, deberán implementar las debidas medidas de seguridad y confidencialidad para acceder a dicha información por parte de los usuarios remitente y destinatario del giro postal.

El registro en la página web del operador deberá dar cuenta de la oficina en la cual el giro podrá ser reclamado. El acceso a dicha información será posible únicamente a través del identificador único del envío que le será entregado al usuario remitente del giro postal.

La información a que se refiere el presente artículo deberá permanecer disponible en la página web del operador mínimo durante tres (3) meses contados a partir de la fecha en que el operador de Servicios Postales de Pago recibió el correspondiente giro.

(Resolución CRC [3095](#) de 2011, artículo [20](#))

ARTÍCULO 5.4.4.7. INTEGRIDAD DEL GIRO. El monto entregado por el usuario remitente al operador de Servicios Postales de Pago deberá constar en la prueba de admisión y será el mismo que se debe entregar al destinatario.

(Resolución CRC [3095](#) de 2011, artículo [21](#))

SECCIÓN 5.

DISPOSICIONES COMUNES A LOS OPERADORES DE MENSAJERÍA EXPRESA Y GIROS POSTALES NACIONALES

ARTÍCULO 5.4.5.1. OBJETOS NO DISTRIBUIBLES. Los objetos postales serán considerados no distribuibles en las circunstancias descritas en el presente artículo.

Frente a la actividad propia del servicio postal de Mensajería Expresa, se considera que un objeto postal no es distribuible cuando:

a. Después de dos (2) intentos fallidos de entrega del correspondiente objeto postal, se configure el motivo de devolución establecido en el numeral 5.4.3.4.4 del ARTÍCULO [5.4.3.4](#) del CAPÍTULO [4](#) del TÍTULO V.

b. Al primer intento de entrega, se configure alguno de los motivos de devolución establecidos en los numerales 5.4.3.4.1, 5.4.3.4.2, 5.4.3.4.3, 5.4.3.4.5 o 5.4.3.4.6 del ARTÍCULO [5.4.3.4](#) del CAPÍTULO [4](#) del TÍTULO V.

Los objetos postales que cursen por las redes de los operadores que presten los servicios de Mensajería Expresa que tengan como fin la distribución de objetos postales masivos, serán considerados no distribuibles después del primer intento fallido de entrega.

En cuanto a la prestación de los servicios postales de pago que presten el servicio de giros nacionales se considera que un giro es no distribuible cuando:

a. El giro no sea retirado por el usuario destinatario dentro de los plazos establecidos en el ARTÍCULO [5.4.4.5](#) del CAPÍTULO [4](#) del TÍTULO V.

b. Se configure alguno de los motivos de devolución establecidos en los numerales 5.4.4.4.1, 5.4.4.4.2, 5.4.4.4.3, 5.4.4.4.5 o 5.4.4.4.6 del ARTÍCULO [5.4.4.4](#) del CAPÍTULO [4](#) del TÍTULO V.

(Resolución CRC [3095](#) de 2011, artículo [22](#))



ARTÍCULO 5.4.5.2. TRATAMIENTO DE LOS OBJETOS NO DISTRIBUIBLES. Una vez un objeto postal sea considerado no distribuible, el operador deberá realizar las siguientes actividades:

- Informar al usuario remitente la configuración del objeto postal como no distribuible así como las razones de dicha configuración.

- Proceder a la devolución al usuario remitente dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la configuración del objeto postal como no distribuible.

- Solicitar al usuario remitente la recolección del objeto no distribuible en el punto de recepción original del objeto postal, o hacer entrega en el domicilio del remitente previa solicitud de este último, caso en el cual se causará el pago de la tarifa que corresponda.

- Si el usuario remitente no atiende la solicitud de recolección del objeto postal declarado como no distribuible, y una vez transcurridos tres (3) meses a partir de la fecha de imposición del mismo, éste se considerará en rezago, de conformidad con lo previsto en el artículo [52](#) de la Ley [1369](#) de 2009.

PARÁGRAFO 1. Los operadores postales que presten el servicio de Mensajería Expresa en el ámbito internacional entrante, en caso de considerar que un objeto se configura como no distribuible, deberán regresar el objeto postal al usuario remitente en el país correspondiente, según sus mejores prácticas empresariales.

PARÁGRAFO 2. El tratamiento de los objetos no distribuibles para los envíos de Mensajería Expresa que tenga como fin la distribución de objetos postales masivos podrá ser negociado libremente por las partes, y a falta de acuerdo al respecto, se aplicará lo dispuesto para el servicio de Mensajería Expresa en general. En todo caso, pasados tres (3) meses a partir de la fecha de imposición del objeto postal, si el mismo no ha sido retirado por el remitente, será considerado en rezago de conformidad con lo previsto en el artículo [52](#) de la Ley [1369](#) de 2009.

(Resolución CRC [3095](#) de 2011, artículo [23](#))



