

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: RADS

Fecha: FRADS

NT-F-001. V.12

Página 1 de 10

Bogotá, D.C.,

CONCEPTO SSPD-OJ-2026-071

Señor
XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Ref. Solicitud de concepto¹

COMPETENCIA

De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 11 del Decreto 1369 de 2020², la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - Superservicios es competente para "(...) *absolver las consultas jurídicas externas relativas al régimen de los servicios públicos domiciliarios (...)*".

ALCANCE DEL CONCEPTO

Se precisa que la respuesta contenida en este documento corresponde a una interpretación jurídica general de la normativa que conforma el régimen de los servicios públicos domiciliarios, razón por la cual los criterios aquí expuestos no son de obligatorio cumplimiento o ejecución, tal como lo dispone el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011³, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015⁴.

¹ Radicado

TEMA: **LEY DE SERVICIOS POSTALES**

Subtemas: ENTREGA DE FACTURACION

² "Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios".

³ "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."

⁴ "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."

La Superservicios comprometida con el Sistema de Gestión Antisoborno los invita a conocer los lineamientos, directrices y el canal de denuncias en el siguiente link: <https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-denuncias-y-felicitaciones>

Sede principal.
Bogotá D.C. Carrera 18 nro. 84-35
Código postal: 110221
PBX 60 (1) 745 6011.
Celular: 3203509009
sspd@superservicios.gov.co.
NIT: 800.250.984.6
www.superservicios.gov.co

Direcciones Territoriales
Diagonal 92 # 17A – 42, Edificio Brickell Center, piso 3.
Código postal: 110221
Barranquilla. Carrera 59 nro. 75 -134. Código postal: 080001
Bucaramanga. Carrera 34 No. 54 – 92. Código postal: 680003
Cali. Calle 21 Norte N° 6N-14 EDIF. PORVENIR 2do piso. Código postal: 760046
Medellín. Avenida calle 33 nro. 74 B – 253. Código postal: 050031
Montería. Carrera 7 nro. 43-25. Código postal: 230002
Neiva. Calle 11 nro. 5 – 62. Código postal: 410010

Por otra parte, la Superservicios no puede exigir que los actos o contratos de un prestador de servicios públicos domiciliarios se sometan a su aprobación previa, ya que de hacerlo incurriría en una extralimitación de funciones, así lo establece el parágrafo 1 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001.

CONSULTA

A continuación, se transcribe la consulta elevada:

“Somos una empresa de economía mixta por acciones constituida el 18 de diciembre de 1981 y como comercializador atendemos 23 municipios en el Departamento del Meta. Dado lo anterior, actualmente tenemos un esquema de facturación tradicional (toma de lecturas de consumos y posterior entrega de factura en física en terreno), agradezco su valiosa colaboración para que se emita concepto sobre es de obligatorio cumplimiento que debemos cumplir Régimen de los Servicios Postales establecido por la Ley 1369 del 30 de diciembre de 2009 para el proceso de entrega de facturas y debemos aplicar lo referente a Mensajería Expresa específicamente, la Resolución CRC No. 2567 de 2010.”

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994⁵

Ley 1369 de 2009⁶

Ley 2294 de 2023⁷

Resolución CREG 108 de 1997⁸

Resolución CRC 2567 de 2010⁹

Resolución CRC 7380 de 2024¹⁰

Colombia Compra Eficiente Concepto C-092 de 2023

CONSIDERACIONES

Sea lo primero advertir que, en sede de consulta no es posible emitir pronunciamientos o decidir situaciones de carácter particular y concreto, teniendo en cuenta que los conceptos constituyen orientaciones, basadas en una interpretación jurídica general de la normativa que conforma el régimen de los servicios públicos domiciliarios, los cuales no comprometen la responsabilidad de la Superintendencia y no tienen carácter obligatorio o vinculante, y se emiten de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

Para la atención del presente concepto abordaremos los siguientes temas: a) Disposiciones sobre entrega de facturación en servicios públicos domiciliarios, b) La entrega de la factura de servicios

⁵ “por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.”

⁶ “Por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones.”

⁷ “POR EL CUAL SE EXPIDE EL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2022- 2026 “COLOMBIA POTENCIA MUNDIAL DE LA VIDA”.

⁸ “Por la cual se señalan criterios generales sobre protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible por red física, en relación con la facturación, comercialización y demás asuntos relativos a la relación entre la empresa y el usuario, y se dictan otras disposiciones.”

⁹ “Por la cual se determina la tarifa mínima de los servicios de mensajería expresa que tengan como fin la distribución de objetos postales masivos y su interconexión entre operadores, y se dictan otras disposiciones.”

¹⁰ “Por medio de la cual se da cumplimiento al artículo 146 de la Ley 2294 de 2023, se modifica la regulación tarifaria para la distribución de objetos postales masivos contenida en el Capítulo 2 del Título XIII de la Resolución CRC 5050 de 2016, y se dictan otras disposiciones”

públicos a la luz de las normas postales, c) Algunas normas relacionadas con la contratación de servicios postales.

a) Disposiciones sobre entrega de facturación en servicios públicos domiciliarios

La Ley 142 de 1994, en su artículo 14, define la factura de servicios públicos, así:

“ARTÍCULO 14. DEFINICIONES. Para interpretar y aplicar esta Ley se tendrán en cuenta las siguientes definiciones: (...) 14.9. **FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS.** Es la cuenta que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos. (...)”

En los artículos 147 y 148 la Ley 142 de 1994 determina la obligación del prestador de poner la factura en conocimiento del usuario o suscriptor, para lo cual, debe incorporar en el contrato de condiciones uniformes la forma, tiempo, sitio y modo en que desarrollará dicha actividad:

“ARTÍCULO 147. NATURALEZA Y REQUISITOS DE LAS FACTURAS. Las facturas de los servicios públicos se pondrán en conocimiento de los suscriptores o usuarios para determinar el valor de los bienes y servicios provistos en desarrollo del contrato de servicios públicos. (...)”

“ARTÍCULO 148. REQUISITOS DE LAS FACTURAS. Los requisitos formales de las facturas serán los que determinen las condiciones uniformes del contrato, pero contendrán, como mínimo, información suficiente para que el suscriptor o usuario pueda establecer con facilidad si la empresa se ciñó a la ley y al contrato al elaborarlas, cómo se determinaron y valoraron sus consumos, cómo se comparan éstos y su precio con los de períodos anteriores, y el plazo y modo en el que debe hacerse el pago.

En los contratos se pactará la forma, tiempo, sitio y modo en los que la empresa hará conocer la factura a los suscriptores o usuarios, y el conocimiento se presumirá de derecho cuando la empresa cumpla lo estipulado. Corresponde a la empresa demostrar su cumplimiento. El suscriptor o usuario no estará obligado a cumplir las obligaciones que le cree la factura, sino después de conocerla. No se cobrarán servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos, ni se podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público domiciliario.” Negrillas fuera del texto.

Si bien la Ley 142 de 1994 contiene normas sobre la facturación de los servicios públicos domiciliarios, no contiene disposiciones sobre los procedimientos que debe agotar el prestador para su entrega.

b) La entrega de la factura de servicios públicos a la luz de las normas postales

Esta Superintendencia carece de competencia para pronunciarse sobre la aplicación de las normas postales, no obstante, sin que ello implique un pronunciamiento sobre su aplicación concreta, a manera de ilustración al consultante, haremos referencia a algunas normas que debe tener en cuenta.

La Ley 1369 de 2009, contiene el régimen de prestación de servicios postales, como lo indica su artículo primero:

“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.”

El artículo 3 de la Ley 1369 de 2009, define los servicios postales, como el desarrollo de actividades de recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos postales a través de redes postales, incluyendo entre otros, los servicios de correo, los servicios postales de pago y los servicios de mensajería expresa. Veamos algunas definiciones útiles para el entendimiento del presente concepto:

“ARTÍCULO 3o. DEFINICIONES. Para todos los efectos, se adoptan las siguientes definiciones: (...)

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. (...) 2.1.2 Encomienda. (...) 2.1.3 Servicio de Correo Telegráfico (...) 2.1.4 Otros Servicios de Correo. (...)

2.2 Servicios Postales de Pago. (...)

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. (...)

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: (...)*

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

4 Operador de Servicios Postales. *Es la persona jurídica, habilitada por el Ministerio 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: (...)*

4.3 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. (...)*

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. (...)*

Como se observa, la Ley 1369 de 2009 determinó los elementos de los objetos postales para su identificación así: a) el objeto debe tener un destinatario, b) el objeto debe ser presentado en la forma en que debe ser transportado, c) el objeto debe ser transportado por un operador de servicios postales.

Revisadas las características de la factura de servicios públicos, esta puede considerarse, en ciertos casos, como un objeto postal, pues tiene un destinatario específico y está presentada en la forma que debe ser entregada.

Corresponde al prestador de servicios públicos, escoger la forma en que realizará la entrega de la facturación, incluyendo medios electrónicos, según lo definido en el contrato de condiciones uniformes.

En desarrollo de estos preceptos legales, la Comisión de Regulación de Energía y Gas, en el artículo 3 de la Resolución CREG 108 de 1997, estableció como uno de los criterios de protección del usuario que *"(...) en los contratos de servicios públicos se estipulará la forma como se entregarán las facturas, con las debidas seguridades en su remisión. Las partes podrán acordar que el envío de la factura se efectúe por medios electrónicos. (...)"*

Así las cosas, es preciso resaltar que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley 1369 de 2009, a los casos de **autoprestación no se aplica la ley de servicios postales**, esto es, a los casos en que el envío de objetos postales, lo efectúa directamente el remitente, **sin el uso de redes postales**, veamos:

***"ARTÍCULO 3o. DEFINICIONES.** Para todos los efectos, se adoptan las siguientes definiciones: (...)*

***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."*

Por tal motivo, en caso que el prestador de servicio público realice directamente la entrega de las facturas, a dicha actividad no le resultará aplicable la Ley 1369 de 2009, dado que se trataría de un evento de autoprestación.

Distinto es el caso en que el prestador utilice los servicios de un operador postal para efectos de realizar la entrega de la facturación, caso en el cual la actividad deberá desarrollarse en el marco de la Ley 1369 de 2009.

c) Algunas normas relacionadas con la contratación de servicios postales

Si bien, como se indicó, esta Superintendencia carece de competencia para pronunciarse sobre la aplicación de las normas postales, a manera de ilustración al consultante haremos referencia a la vigencia de las resoluciones a que alude la consulta.

En cuanto al régimen tarifario aplicable a los servicios postales, este se encuentra establecido en el artículo 12 de la Ley 1369 de 2009, donde se determina que los operadores se encuentran facultados para fijar libremente las tarifas que cobran por sus servicios, salvo para el caso del servicio postal universal y, se faculta a la Comisión de Regulación de Comunicaciones para regular las tarifas en caso que no haya suficiente competencia, existan fallas de mercado o si la calidad de los servicios no se ajusta a los niveles exigidos:

***"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. (...)*

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.

PARÁGRAFO TRANSITORIO. *<Parágrafo adicionado por el artículo 146 de la Ley 2294 de 2023¹¹. El nuevo texto es el siguiente:> La Comisión de Regulación de Comunicaciones en un plazo máximo de un año a la entrada en vigencia de esta ley adelantará un proyecto regulatorio en el que se definirá la procedencia de exceptuar del régimen de libertad de tarifas, y de mantener o eliminar el esquema de regulación de tarifa mínima a los servicios de mensajería expresa que tengan como fin la distribución de objetos postales masivos y su interconexión entre operadores. De concluirse que debe mantenerse el esquema de regulación de tarifa mínima, 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.*

En atención a lo previsto en el parágrafo original del artículo 12 de la Ley 1369 de 2009, los servicios de mensajería expresa que tengan como fin la distribución de objetos postales masivos y su interconexión entre operadores, se exceptuaron del régimen de libertad de tarifas, por lo cual, la Comisión de Regulación de Comunicaciones debía fijar una tarifa mínima, para lo cual, expidió la **Resolución CRC 2567 de 2010** *“Por la cual se determina la tarifa mínima de los servicios de mensajería expresa que tengan como fin la distribución de objetos postales masivos y su interconexión entre operadores, y se dictan otras disposiciones.”*¹²

Posteriormente, la Comisión de Regulación de Comunicaciones profirió la **Resolución CRC 3036 de 2011**¹³ *“Por la cual se determina la tarifa mínima del servicio de mensajería especializada que tenga como fin la distribución de objetos postales masivos y su interconexión entre operadores, se modifica la Resolución CRC 2959 de 2010 y se dictan otras disposiciones.”* Esta resolución fue modificada por la Resolución CRC 5586 de 2019 *“Por la cual se eliminan normas en desuso del marco regulatorio expedido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones”*.

Posteriormente, el artículo 146 de la Ley 2294 de 2023 adicionó un parágrafo transitorio al artículo 12 de la Ley 1369 de 2009, en el que se estableció que la Comisión de Regulación de Comunicaciones, debía adelantar un proyecto regulatorio en el que definiera la procedencia de exceptuar del régimen de libertad de tarifas, y de mantener o eliminar el esquema de regulación de tarifa mínima a los servicios de mensajería expresa que tengan como fin la distribución de objetos postales masivos y su interconexión entre operadores.

¹¹ **“POR EL CUAL SE EXPIDE EL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2022- 2026 “COLOMBIA POTENCIA MUNDIAL DE LA VIDA”.**

¹² Esta Resolución fue incorporada en la Resolución CRC 5050 de 2016 *“Por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación Comunicaciones”* a partir del artículo 4.5.1.1.

¹³ Esta Resolución había sido incorporada en la Resolución CRC 5050 de 2016 *“Por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación Comunicaciones”* a partir del artículo 4.6.1.1. hasta su eliminación.

Por tal motivo, a través del artículo 1 de la **Resolución CRC 7380 de 2024**¹⁴ “Por medio de la cual se da cumplimiento al artículo 146 de la Ley 2294 de 2023, se modifica la regulación tarifaria para la distribución de objetos postales masivos contenida en el Capítulo 2 del Título XIII de la Resolución CRC 5050 de 2016, y se dictan otras disposiciones” se modificó el Capítulo 5 del Título IV de la **Resolución CRC 5050 de 2016**, el cual quedó así:

“ARTÍCULO 4.5.1.1. OBJETO. Este capítulo tiene por objeto fijar los criterios aplicables a los acuerdos de los servicios de Correo o de Mensajería Expresa con el fin de distribuir objetos postales masivos. (...)

ARTÍCULO 4.5.1.3. CRITERIOS APLICABLES A LA NEGOCIACIÓN DE LOS ACUERDOS MINORISTAS. Los operadores postales que presten los servicios de Correo o de Mensajería Expresa con el fin de distribuir objetos postales masivos podrán acordar libremente con sus usuarios las tarifas por la prestación de dichos servicios, para lo cual deberán tener en cuenta los siguientes criterios:

4.5.1.3.1 ORIENTACIÓN A COSTOS. Las tarifas de estos servicios deberán estar orientadas a costos eficientes más utilidad razonable.

4.5.1.3.2 BUENA FE. Los operadores de servicios postales tienen el derecho y la correspondiente obligación de adelantar de buena fe la celebración y ejecución de los acuerdos referidos a las tarifas de los servicios de Correo o de Mensajería Expresa que tengan como fin la distribución de objetos postales masivos.

Se tendrá como indicio en contra de la buena fe, la demora injustificada y la obstrucción de las negociaciones tendientes a lograr los acuerdos mencionados, así como el entorpecimiento, por acción o por omisión, de su celebración y de su ejecución.

4.5.1.3.3 LIBRE Y LEAL COMPETENCIA: Siempre se deberán promover escenarios de libre y leal competencia que permitan la concurrencia al mercado, con observancia del régimen de competencia, bajo precios de mercado y en condiciones de igualdad.

ARTÍCULO 2. VIGENCIAS Y DEROGATORIAS Las disposiciones previstas en la presente Resolución empezarán a regir a partir de su publicación en el Diario Oficial. La presente resolución deroga a partir del 1º de enero de 2026, el Capítulo 2 del Título XIII de la Resolución CRC 5050 de 2016.”

No sobra recordar que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley 1369 de 2009, el operador postal oficial o concesionario de correo, es el único autorizado para prestar servicios de **correo** a entidades integrantes de la rama ejecutiva del poder público, (entre las que se incluyen las sociedades de economía mixta) **quienes de conformidad con las necesidades de su gestión pueden contratar adicionalmente servicios de mensajería expresa, con este o con otros operadores postales**¹⁵, de conformidad con la ley de contratación que los rija:

¹⁴ Esta Resolución fue incorporada en la Resolución CRC 5050 de 2016 “Por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación Comunicaciones” a partir del artículo 4.5.1.1.

¹⁵ Como indica Colombia Compra eficiente en el Concepto C-092 de 2023 “(...) La superintendencia de Industria y Comercio indicó que, en marco del régimen de protección de los derechos de los usuarios de los servicios postales, les asiste a los usuarios, la garantía del principio de libertad de elección del operador de los servicios postales, salvo en aquellos casos en que el servicio se debe proveer de manera exclusiva por el Operador Postal Oficial o

“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. (...)”

Finalmente, debe tenerse en cuenta que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley 1369 de 2009, el operador postal oficial tiene algunos servicios que presta en forma exclusiva, tales como el servicio postal universal, la franquicia, el servicio de giros internacionales y el área de reserva señalada en el artículo 15 antes transcrito:

“(…) 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. (...)”

CONCLUSIONES

De acuerdo con las consideraciones expuestas, se presentan las siguientes conclusiones:

1. El régimen de servicios públicos domiciliarios no contiene disposiciones sobre el procedimiento que debe agotar el prestador para la entrega de la factura de servicios públicos al destinatario.
2. Por su parte, la Ley 1369 de 2009 define el servicio postal, sus actividades, los objetos postales, los medios por los cuales deben cursar los envíos y los operadores postales, entre otros aspectos.
3. De conformidad con las definiciones contenidas en el artículo 3 de la Ley 1369 de 2009, las facturas a través de las cuales se cobran servicios públicos domiciliarios son objetos postales, ya que tienen un destinatario específico y están presentadas en la forma definitiva en que deben ser entregadas.

concesionario de correo. De tal forma que para esta Agencia es claro que la Ley 1369 de 2009 distingue el servicio de mensajería expresa como servicio postal, diferente al servicio de postal universal y de servicios de correo prestados con exclusividad por el Operador Postal Oficial - Servicios Postales Nacionales SAS-, por lo cual incorporó en el inciso segundo de su artículo 15 la posibilidad de que los entes públicos “de acuerdo con las necesidades de su gestión” adelanten conforme su ley de contratación la celebración de contratos para la prestación de servicios de mensajería expresa, por lo que su celebración se encuentra permitida en nuestro ordenamiento jurídico, siempre y cuando con dicho servicio no se suplante o se preste servicios que correspondan de manera exclusiva al Operador Postal Oficial - Servicios Postales Nacionales SAS-, caso en el cual se estaría infringiendo las normas dispuestas en la Ley 1369 de 2009, de conformidad a los presupuestos indicados en su artículo 37 sobre infracciones postales (...)” Negrillas fuera del texto.

4. Corresponde al prestador de servicios públicos, escoger la forma en que realizará la entrega de la facturación, lo cual deberá reflejar en el contrato de condiciones uniformes, de conformidad con lo indicado en el artículo 148 de la Ley 142 de 1994 y en el artículo 3 de la Resolución CREG 108 de 1997.

En caso que el prestador realice directamente la entrega de las facturas, sin el uso de redes postales, a dicha actividad no le resultarán aplicables las normas de servicios postales, dado que se trataría de un evento de autoprestación, tal como lo dispone el artículo 3 de la Ley 1369 de 2009.

Por el contrario, cuando el prestador utilice los servicios de un operador postal para efectos de realizar la entrega de la facturación, la actividad deberá desarrollarse en el marco de la Ley 1369 de 2009, del régimen tarifario que ésta dispone en su artículo 12, y la regulación de la Comisión de Regulación de Comunicaciones que se encuentre vigente.

Por lo expuesto, no existe una obligación general para los prestadores de servicios públicos domiciliarios de aplicar el régimen de servicios postales para la entrega de facturación, salvo que decidan utilizar operadores postales.

5. Esta Superintendencia carece de competencia para pronunciarse sobre la aplicación de las normas postales, no obstante, a manera de ilustración, se informa que la Resolución CRC 2567 de 2010 a que alude la consulta, actualmente no se encuentra vigente.

Finalmente, le informamos que esta Superintendencia ha puesto a disposición de la ciudadanía un sitio de consulta al que usted puede acceder en la dirección electrónica <https://www.superservicios.gov.co/Normativa/Compilacion-juridica-del-sector>, donde encontrará la normativa, jurisprudencia y doctrina sobre los servicios públicos domiciliarios, así como los conceptos emitidos por esta entidad.

Cordialmente,

MARIA CAMILA LOZANO MARTÍNEZ
Jefe de la Oficina Asesora Jurídica (E)