

Rad. 201730001
Cod. 4000
Bogotá D.C.

REF. Respuesta consulta postales de pago electrónicos – Traslado por competencia MINTIC de las preguntas 1 y 3

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación con radicado 201730001, en la cual nos realiza una consulta relacionada con la prestación de servicios postales de pago a través de plataformas *on-line*.

Dentro de su comunicación se plantean los siguientes interrogantes:

"Si el servicio postal de pago regulado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la CRC es prestado por Internet o por intermedio de plataformas tecnológicas, como hoy sucede en el caso de la compañía Efecty.

- 1. ¿Cómo puede el operador de servicio postal de pago acreditar que ha individualizado plenamente a la persona natural o jurídica que se pretende vincular o hacer uso de los servicios, y de esta forma dar cumplimiento a la Resolución 00367 del 12 septiembre de 2013 expedida por el mencionado Ministerio?***
- 2. ¿Cómo podría el operador de servicios postales de pago que presta dicho servicio a través de plataformas tecnológicas, cumplir con los requisitos establecidos en los artículos 16 y 17 de la Resolución 3095 del 15 de julio de 2011 expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones?***
- 3. ¿El usuario o cliente de servicios postales de pago a través de plataformas tecnológicas debe registrarse en la misma una sola vez y posteriormente hacer la cantidad de giros que desee? ¿O debe registrarse cada vez que vaya a realizar un giro para efectos de cumplir la regulación de conocimiento de cliente y usuario?"***

→ O-R. MUÑOZ 06:28 25/01/2017 17

Síguenos en:

f/CRCcol @CRCcol YouTube CRCCol Instagram CRCCol
www.crcm.gov.co



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.
Código postal 110231 - Teléfono +57 (1) 319 8300
Línea gratuita nacional 018000 919278
Fax +57 (1) 319 8301

Al respecto, y una vez analizados los interrogantes 1 y 3 contenidos en su comunicación, se observa que los mismos persiguen que esta entidad se pronuncie respecto de materias reguladas a través de la Resolución No. 3677 de 2013 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC), por lo que corresponde a esta cartera pronunciarse sobre el alcance y parámetros de cumplimiento de las obligaciones contenidas en dicha reglamentación cuando el servicio de pagos postales se presta soportado en plataformas tecnológicas.

En razón a lo anterior, de conformidad con lo previsto en el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), procederemos a través de la presente comunicación a efectuar el traslado de los interrogantes 1 y 3.

Ahora bien, previo a dar respuesta al segundo (2) interrogante, resulta pertinente mencionar que esta Comisión al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 28 de la Ley 1755 del 2015 *"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"*. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá los efectos que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas, sobre lo que cabe recordar que en la medida en que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, los mismos deben hacer referencia de manera general y abstracta respecto de las materias sobre las que versa su consulta, sin que sea posible que esta entidad emita un concepto haciendo alusión a un esquema de prestación de servicios específico.

En lo que concierne a su segundo interrogante, le comentamos que los artículos 16 y 17 de la Resolución CRC No. 3095 de 2011 establecen lo relacionado, respectivamente, con la prueba de admisión para el servicio de giros nacionales y modelo único de pruebas de entrega para el servicio de giros nacionales. De acuerdo con lo definido en la Resolución CRC No. 3038 de 2011 la primera se refiere al documento expedido y diligenciado por los operadores de servicios postales de pago, en el cual constarán unos elementos mínimos que permitan la completa identificación y trámite del servicio postal. El segundo, se refiere al documento expedido y diligenciado por los operadores de servicios postales de Mensajería Expresa, Mensajería Especializada, Servicios Postales de Pago y Servicios de Correo Certificado, en el cual se hace constar la fecha, hora de entrega e identificación de quien recibe un objeto postal por parte del operador de servicios postales.

Ambas disposiciones establecen el deber por parte de los operadores de diligenciar y expedir la prueba de admisión y entrega dejando en libertad a los operadores de hacerlo tanto de forma física o **electrónica**. En ese sentido, y si bien la regulación definió a los operadores la posibilidad de decidir el medio de retención de dichas pruebas, lo cierto es que estas deben contener una información mínima respecto del usuario remitente y del usuario destinatario (nombre, número de identificación y número de teléfono). De este modo, siempre que la prueba de admisión y entrega cuenten con la información mínima antes aludida, estas se pueden recopilar por cualquier medio a

Siganos en:

través de una plataforma tecnológicas, como ocurre con cualquier transacción de comercio electrónico.

Adicionalmente, y si bien como se indicó atrás no le resulta posible a esta Comisión por vía de concepto pronunciarse sobre aspectos operativos que son decisión de los operadores, lo cierto es que el artículo 17 de la Resolución CRC No. 3095 de 2011, dispone que los Operadores de Servicios Postales de Pago entregarán al usuario destinatario el giro postal previa verificación de los documentos de identidad o *“cualquier medio que permita garantizar la identidad del mismo”*. En ese sentido, se insiste, en que la regulación no se ocupa de establecer el detalle de procedimiento que deben seguir los operadores. En todo caso, en la entrega del giro de forma electrónica el operador deberá utilizar cualquier mecanismo que permita asegurar la identificación del usuario destinatario.

En todo caso, y dadas las particularidades del tipo de pronunciamiento solicitado, es de indicar que no le corresponde a esta Comisión avalar o efectuar recomendaciones de tipo operativo sobre un mecanismo específico implementado o que a futuro deseen implementar, pues un pronunciamiento de esta índole desborda las competencias asignadas a esta entidad, y más si se relacionan con facultades de vigilancia y control, que en este caso se encuentran en cabeza del MINTIC, de conformidad con lo previsto en el artículo 18 de la Ley 1369 de 2009, que es la entidad encargada de velar por el cumplimiento de la normatividad en materia de servicios de comunicaciones.

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

Cordial Saludo,



DAVID AGUDELO BARRIOS
Coordinador de Atención al Cliente

Proyectado por: Nicolás Lezaca

Traslado por competencia:

Ingeniero
NICOLÁS SILVA
Director de Comunicaciones
MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
Edificio Murillo Toro, Carrera 8ª entre calles 13 y 12

Siganos en:

Continuación: Respuesta consulta postales de pago electrónicos – Traslado por competencia MINTIC de las preguntas 1 y 3 Página 4 de 4

Telefono:3443460
Ciudad

Síguenos en:

f/CRCcol

@CRCcol

YouTube

CRCcol

Instagram

CRCcol

www.crcom.gov.co



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.
Código postal 110231 - Teléfono +57 (1) 319 8300
Línea gratuita nacional 018000 919278
Fax +57 (1) 319 8301