

Comunicado informativo

APRECIADOS CLIENTES Y USUARIOS DE LOS SERVICIOS POSTALES

DATACOURRIER S.A.S., en su calidad de Operador Postal habilitado mediante Resolución No. 276 del 4 de marzo de 2011, en cumplimiento de la Resolución CRC 5956 de 2020 por la cual se suspendieron algunas disposiciones contenidas en la Resolución CRC 5050 y la Resolución 1552 del MinTIC, dictando incluso otras disposiciones **hasta el 31 de mayo de 2020**; y en atención a lo ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio mediante la Resolución No. 21906 del 20 de mayo de 2020, a manera de resumen, nos permitimos informar aspectos a tener en cuenta en el alcance de los servicios que prestan los Operadores Postales*:

1. Con el fin de reducir al máximo el desplazamiento y contacto físico de los usuarios, así como agilizar las tareas de atención de PQR's y mantenimiento de las redes, en medio de la declaratoria de Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) establece nuevas estrategias enfocadas en la priorización de los canales digitales para la información y atención de los usuarios, y garantizar la prestación continua de los servicios.
2. En cumplimiento de lo estipulado en el Decreto 464 de 2020, en el cual se declararon los servicios de telecomunicaciones incluidos los servicios de radiodifusión sonora, los de televisión y los servicios postales como servicios esenciales, la CRC establece nuevas medidas enfocadas en garantizar la prestación de los servicios de forma continua y eficiente durante la emergencia sanitaria.
3. Para el caso de los servicios postales, con el propósito de evitar el desplazamiento de los usuarios y el contacto físico con el personal que provee el servicio, la Comisión suspende, **hasta el 31 de mayo**, las obligaciones relacionadas con (i) disponer de oficinas físicas para la atención y trámite de las PQR's y solicitudes de indemnización, (ii) el registro por escrito del rechazo del usuario destinatario y (iii) los términos para la recolección en domicilio y de los intentos de entrega.
4. Suspender **hasta el 31 de mayo de 2020** los efectos de las disposiciones asociadas al indicador de calidad en la atención del usuario del servicio de comunicaciones por línea telefónica contenida en el artículo 2.1.25.6 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016. En consecuencia, dichas disposiciones volverán a tener efectos a partir del 1 de junio de 2020.
5. De acuerdo con las modificaciones temporales, durante el periodo de flexibilización de las mencionadas obligaciones se prioriza la atención y trámite de las PQRs y solicitudes de indemnización a través de medios electrónicos; se recalca la obligación de suministrar información al momento de la contratación del servicio sobre cobertura y el tiempo estimado de entrega, permitiendo al operador programar la recolección de los paquetes informando previamente al usuario las condiciones del servicio a domicilio. Con la expedición de la



Resolución 5955 de 2020, se precisa además que los operadores de servicios postales deberán garantizar en todo momento la prestación de los servicios de forma continua y eficiente.

6. Adicionalmente, con el fin de garantizar la prestación del servicio postal universal durante la emergencia, se establece que la frecuencia mínima de recolección y entrega de objetos postales durante la emergencia sanitaria, debe ser de una vez por semana para todos los municipios del país.
7. Entre otras disposiciones.

Conforme a la Orden Administrativa proferida por la SIC mediante la Resolución No. 21906 a fin de salvaguardar los derechos de los usuarios de los servicios postales y que los mismos reciban la información adecuada para prevenir o impedir la afectación de sus derechos, informamos:

1. La cobertura actual de los servicios de mensajería expresa masiva que presta Datacourrier está asociada a todo el territorio nacional, sin embargo, seguiremos manteniendo informados a nuestros clientes acerca de las posibles dificultades que por acceso, fuerza mayor o caso fortuito puedan generarse en los diferentes departamentos, municipios o centros poblados, incluyendo aquellas que surjan como medidas adicionales dispuestas por las autoridades competentes.
2. Actualmente Datacourrier atiende cualquier comunicación, incidente o requerimiento que provenga de nuestros clientes, a través de los canales dispuestos e informados previamente para ese fin, en horario hábil de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:00 p.m.; y adicionalmente a través del correo electrónico atencionalcliente@datacourrier.com
3. Los ejecutivos de atención y servicio al cliente asignados por Datacourrier, seguirán manteniendo informados a nuestros clientes sobre las novedades presentadas y comunicaciones sobre los tiempos estimados de acuerdo a cada tipo destino fijado en el respectivo Acuerdo de Nivel de Servicio de cada cliente.
4. Le recordamos a nuestros clientes que por medio de la aplicación Radar se reciben sus PQR's; la forma, tiempos de trámite y respuesta se gestionan de acuerdo a lo establecido en el respectivo Acuerdo de Nivel Servicio establecido. Si el cliente presenta alguna inquietud al respecto podrá informar a su ejecutivo de atención y servicio o al correo atencionalcliente@datacourrier.com
5. Se informa que Datacourrier como operador postal y la red de interconexión postal habilitada de que haga uso, deben garantizar a los usuarios destinatarios el derecho a rechazar los envíos, aun cuando se encuentren a su nombre, para lo cual se deja constancia del rechazo y de los motivos del mismo, sin necesidad de contar con una constancia por escrito.



6. En el momento en el que Datacourrier o la red de interconexión habilitada de que se haga uso, proceda a efectuar la entrega del objeto postal en el domicilio del usuario destinatario consignado en la guía y no se encuentre ninguna persona en el domicilio, se debe expedir un documento por medio físico o electrónico en el que se informe que tuvo lugar un intento de entrega de dicho objeto de acuerdo también a lo establecido en el Acuerdo de Nivel de Servicio pactado.
7. En todo caso, después de realizado el primer intento de entrega efectiva, el operador postal respectivo realiza las gestiones requeridas por el cliente de acuerdo a lo dispuesto en el Acuerdo de Nivel de Servicios y en la relación contractual, como segundo intento de entrega en donde en dicho documento no deberá diligenciarse en los eventos en los cuales el primer intento de entrega se configure con alguno de los motivos de devolución establecidos por la CRC.
8. Los operadores de servicios postales en todo caso deben efectuar al menos dos intentos de entrega, si después de los dos intentos no se logra llevar a cabo la entrega del objeto postal, se informa al usuario destinatario por medios físicos o electrónicos que puede recoger el objeto en una determinada oficina de atención al usuario, indicando además la fecha límite de retiro, la cual no podrá ser inferior a 15 días calendario siguientes a la fecha de finalización del estado de emergencia. Lo anterior teniendo en cuenta además lo establecido particularmente en el Acuerdo de Nivel de Servicio de Servicio con el Cliente.
9. En caso que el objeto postal no sea reclamado por el usuario destinatario, en dicho plazo, este se considerará como no distribuible, caso en el cual se debe dar aplicación a las reglas dispuestas por la CRC para tal fin. Lo anterior teniendo en cuenta además lo establecido particularmente en el Acuerdo de Nivel de Servicio de Servicio con el Cliente
10. Los intentos de entrega quedan registrados en la información materia de rastreo que debe estar disponible en la página web del operador y en la prueba de entrega.
11. A solicitud del usuario remitente y teniendo en cuenta el alcance particular del servicio contratado y los ANS respectivos, Datacourrier ofrece el servicio de recolección a domicilio de objetos postales. En este caso se programará este servicio de acuerdo a capacidad y disponibilidad, informando previamente dichas circunstancias.
12. Recordamos que en caso de inconvenientes con la prestación del servicio deben contactarse a través de correo electrónico atencionalcliente@datacourrier.com
13. Asimismo, si el inconveniente no se resuelve, pueden acudir en segunda medida ante la Superintendencia de Industria y Comercio.
14. Las tarifas y los procedimientos de atención dispuestos por Datacourrier para la atención de PQR's y solicitudes de indemnización no se han modificado.



Nota*: El modelo de negocio que tiene Datacourrier con sus clientes corporativos no involucra un tratamiento directo frente a la atención de usuarios o destinatarios finales, por lo que nuestras comunicaciones se circunscriben directamente al alcance del contrato firmado entre las partes y los respectivos Acuerdos de Nivel de Servicio, dentro de los cuales garantizamos todos los canales de atención a las necesidades de nuestro cliente frente a sus usuarios o destinatarios finales, brindando respuestas a incidentes por medio de los ejecutivos de atención y servicio designados, canal web Radar habilitado a cada cliente y por medio del correo electrónico atencionalcliente@datacourrier.com, propendiendo en todo momento por la mejor actitud de servicio y buscando la garantía de satisfacción de nuestros clientes.

Saludo cordial,

Hernán Rodrigo Alfonso Villalobos
Gerente de Operaciones
DATACOURRIER S.A.S./ COMPUTEC OUTSOURCING S.A.S.

