

## **CONTRATO DE SERVICIOS POSTALES DE MENSAJERIA EXPRESA**

E.S.M. LOGISTICA S.A.S

### **CAPITULO I**

#### **CARACTERÍSTICAS, PARTES, DEFINICIONES, PRECIO DEL CONTRATO Y CONDICIONES PARA LA ENTREGA DE LOS ENVIOS POSTALES**

CLÁUSULA PRIMERA. ALCANCE: El presente contrato contiene las condiciones uniformes bajo las cuales la empresa E.S.M. LOGISTICA S.A.S., en adelante LA EMPRESA, está dispuesta a prestar el Servicio Público de Mensajería Expresa en ámbito NACIONAL, a todos los usuarios que lo contraten, en virtud del ofrecimiento y prestación de esta clase de servicios, el cual se regirá por las cláusulas que a continuación se incorporan y por las demás disposiciones legales que lo modifiquen o complementen.

CLÁUSULA SEGUNDA. OBJETO: En virtud del presente contrato LA EMPRESA se obliga a prestar -a título oneroso- el servicio público de mensajería expresa al usuario que lo requiera, y en contraprestación éste se obliga a pagar a LA EMPRESA un precio en dinero, llamado tarifa postal, la cual se fija conforme a las disposiciones que sobre la materia expida la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

CLÁUSULA TERCERA. NATURALEZA DEL CONTRATO: El contrato de prestación del servicio de mensajería expresa es un contrato uniforme y consensual, el cual se rige por las estipulaciones del presente clausulado, e igualmente por las contenidas en la Ley y la regulación vigente.

CLÁUSULA CUARTA. PARTES DEL CONTRATO: Son partes del presente contrato, de una parte, la empresa E.S.M. LOGISTICA S.A.S., identificada con NIT 900.429.481-7 y Registro Postal No. 0233 en adelante LA EMPRESA, y de otra, la persona natural o jurídica beneficiaria de la prestación del servicio postal ofrecido por LA EMPRESA, ya sea como remitente o destinatario, en adelante el USUARIO.

CLÁUSULA QUINTA. DEFINICIONES: Para efectos de la interpretación y aplicación del presente contrato, se tendrán en cuenta las definiciones consagradas en la Ley 1369 de 2009, las Resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, las normas que las adicionen, modifiquen o deroguen, y en especial las siguientes:

BASES DE DATOS: Conjunto de datos personales de los usuarios de los operadores postales, almacenados sistemáticamente para su posterior uso. La información que en ellas se contiene debe manejarse confidencialmente por parte de los operadores de los servicios postales, tal como lo dispone la Ley 1266 de 2008 y las normas que la modifiquen o sustituyan, y solamente podrá ser requerida por autoridad judicial.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO POSTAL: Acuerdo de voluntades celebrado entre el remitente y el operador de servicios postales, para el desarrollo de las actividades de recepción, clasificación, transporte y entrega al destinatario de objetos postales. El acuerdo puede ser verbal o escrito, es de ejecución instantánea y por norma general es oneroso. Cuando el contrato sea escrito, deberá ser elaborado con letra no inferior a tres (3) milímetros.

CODIGO UNICO NUMERICO, CUN: Código de radicación que permitirá a los usuarios de los servicios postales identificar en todo momento el trámite de su PQR o de su solicitud de indemnización, el cual será

suministrado por la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC- a los operadores de servicios postales, quienes a su vez deberán asignarlos a las PQR o solicitudes de indemnización presentadas por sus usuarios.

**GUÍA:** Documento expedido y diligenciado por los operadores postales de mensajería expresa y de mensajería especializada, que cursará adherido al objeto postal en todo momento y en el cual constarán unos elementos mínimos que permitan la completa identificación y trámite que se le dará al mismo.

**OBJETOS POSTALES PROHIBIDOS:** Se consideran objetos postales prohibidos aquellos cuya circulación no se permita por motivos de seguridad, sanidad pública, utilidad general y de protección a los servicios postales.

**PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO Y RECURSO -PQR:** Manifestación formulada por el usuario ante el operador de servicios postales, relacionado con la prestación del servicio y que contribuye al adecuado ejercicio de sus derechos.

**PRUEBA DE ADMISION:** 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.

**PRUEBA DE ENTREGA:** 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.

**RECURSO DE REPOSICIÓN:** Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión del operador, expresada ante este para que aclare, modifique o revoque una decisión en el trámite de una petición o reclamación o de una solicitud de indemnización.

**RECURSO DE APELACIÓN:** Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión del operador que se presenta ante este último, en subsidio y de manera simultánea al recurso de reposición, y en virtud del cual el operador deberá remitirlo a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) para que esta lo resuelva.

**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.

**SERVICIO DE MENSAJERÍA ESPECIALIZADA:** Se entiende por servicio de mensajería especializada, la clase de servicio postal prestado con independencia de las redes postales oficiales del correo nacional e internacional, que exige la aplicación y adopción de características especiales, para la recepción, recolección y entrega personalizada de envíos de correspondencia y demás objetos postales, transportados vía superficie y/o aérea, en el ámbito nacional y en conexión con el exterior.

**SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN:** Solicitud que hace el usuario para que el operador del servicio postal le reconozca el pago de las indemnizaciones consagradas en el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009.

**SOLICITUD DE REEXPEDICIÓN:** Solicitud que presenta el remitente ante el operador postal, después de admitido el objeto postal, pero antes de su entrega al destinatario, con el fin de modificar el destinatario o su dirección. La reexpedición generará el cobro de la tarifa respectiva.

USUARIO: Persona natural o jurídica beneficiaria de la prestación de un servicio postal, como remitente o destinatario.

CLÁUSULA SEXTA. PRECIO Y FORMA DE PAGO: Las tarifas para la prestación del servicio serán las fijadas en el Sitio Web y/o en otro medio idóneo que emplee la empresa para los diversos servicios. La forma de pago del precio o tarifa que debe pagar el USUARIO como contraprestación por el servicio prestado por LA EMPRESA será de contado.

De conformidad con lo estipulado en el Artículo 12 de la Ley 1369 de 2009, LA EMPRESA podrá fijar libremente las tarifas que se cobran a sus usuarios y la Comisión de Regulación de Comunicaciones solo podrá regular estas tarifas cuando no haya suficiente competencia, se presente una falla del mercado o cuando la calidad de los servicios ofrecidos no se ajuste a los niveles exigidos. Esta libertad no opera en los casos que tengan por objeto el manejo de envíos de objetos postales masivos y su interconexión entre operadores, dado que la tarifa mínima se establece por parte de la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC-.

CLÁUSULA SÉPTIMA. PLAZO MÁXIMO Y CONDICIONES PARA LA ENTREGA DE LOS ENVÍOS POSTALES: Los plazos máximos para la prestación de los servicios postales prestados por LA EMPRESA, serán los fijados por la ley y la regulación, sin perjuicio de los que establezca LA EMPRESA, que en todo caso no podrán sobrepasar los límites que indique por la ley y la regulación.

PARÁGRAFO. ENVÍOS DECLARADOS EN REZAGO: De conformidad con lo establecido en el artículo 52 de la Ley 1369 de 2009, en caso de que el objeto postal no haya podido ser entregado al destinatario o devuelto al remitente, transcurridos tres (3) meses a partir de la fecha de su imposición, LA EMPRESA queda facultada para disponer del bien, a efecto de disminuir los costos que genere su almacenamiento y custodia, quedando exenta de responsabilidad por tal hecho. Lo anterior, de conformidad con el procedimiento que para el efecto prevea el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –MINTIC-.

CLÁUSULA OCTAVA. OBJETOS POSTALES PROHIBIDOS: De conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente, se consideran objetos postales prohibidos los siguientes:

1. Objetos cuyo transporte esté prohibido por la ley.
2. Objetos cuya importación o circulación esté prohibida en el país de destino.
3. Objetos que por su naturaleza o embalaje pongan en peligro a los empleados de los servicios postales o al público en general, o que puedan ensuciar o dañar otros objetos postales, o los equipos del operador.
4. Animales vivos.
5. El envío de papel moneda, títulos valores de cualquier tipo pagaderos al portador, platino, oro, plata, piedras preciosas, joyas y otros objetos de valor de similar naturaleza, que no se envíen asegurados. La prohibición del envío de papel moneda no opera en la admisión de dinero por parte del operador de servicios postales de pago que suministre esta clase de servicios a sus usuarios.
6. Los objetos cuyo tráfico sea constitutivo de un delito.
7. Los objetos que se determinen en convenios internacionales de los cuales Colombia sea signataria.

CLÁUSULA NOVENA, DISPOSICIÓN DE LOS OBJETOS POSTALES PROHIBIDOS: Cuando LA EMPRESA sospeche de manera fundada que un objeto postal presentado en su oficina de admisión contiene algún objeto cuya circulación se encuentre prohibida, o que no corresponda al contenido declarado, se invitará al USUARIO a que lo abra, y si este se resistiere a hacerlo se denegará la admisión de dicho objeto.

De ser previsible la comisión de un delito se dará aviso inmediato a las autoridades correspondientes.

Cuando LA EMPRESA tenga fundada sospecha de que alguno de los envíos ya admitidos, contiene un objeto prohibido, y en caso de que el mismo no implique la comisión de un delito, contactará al remitente o en su defecto al destinatario, con el fin de solicitar su autorización para abrir el objeto postal.

En caso de que el usuario contactado deniegue la solicitud, LA EMPRESA no está obligada a cursar dicho envío a través de la red postal, con el fin de preservar la seguridad de la misma.

Transcurridos los tres (3) meses de que trata el artículo 52 de la Ley 1369 de 2009, sin que haya sido posible contactar al usuario u obtener su autorización para abrir el objeto postal ya admitido, LA EMPRESA podrá abrir el objeto postal y verificar si el mismo corresponde a un objeto postal prohibido.

De tratarse de un objeto prohibido, LA EMPRESA podrá disponer del bien con estricta sujeción al procedimiento que para tales efectos señale el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

En caso de que el objeto postal no constituya un objeto prohibido, LA EMPRESA deberá entregar el objeto al usuario destinatario o devolverlo al usuario remitente en el mismo término del servicio inicialmente contratado.

LA EMPRESA dejará constancia de las gestiones llevadas a cabo para contactar al remitente o en su defecto al destinatario, así como de la verificación acerca de si el objeto postal constituye o no un objeto prohibido. Las constancias se conservarán en los términos previstos en el artículo 35 de la Ley 1369 de 2009.

## CAPÍTULO II

### DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES

CLÁUSULA DÉCIMA. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES: En el presente contrato se entienden incorporados los derechos y obligaciones que a favor y a cargo tanto de los usuarios como de las empresas de mensajería, se consagran en la Ley y la regulación vigente.

CLÁUSULA UNDÉCIMA. DERECHOS DEL USUARIO: Sin perjuicio de los que por vía general le otorgan las normas legales y reglamentarias, son derechos del USUARIO de los servicios postales prestados por LA EMPRESA, los siguientes:

#### A)-DERECHOS GENERALES:

1. El secreto e inviolabilidad de las comunicaciones postales.
2. El respeto a la intimidad.
3. La neutralidad y confidencialidad de los servicios postales.
4. La igualdad de trato frente a los usuarios de los Servicios Postales que estén en condiciones análogas.

5. La prestación del servicio libre de cualquier tipo de discriminación, especialmente derivadas de consideraciones políticas, religiosas, ideológicas, étnicas, etcétera.
6. La amplia divulgación de las condiciones de prestación de los servicios postales, en especial las que se refieren a cobertura, frecuencia, tiempo de entrega, tarifas y trámite de las peticiones y reclamaciones.
7. Obtener información precisa acerca del estado del trámite de las PQR o solicitudes de indemnización que haya presentado ante LA EMPRESA.
8. La indemnización por pérdida, expoliación o avería de los objetos postales.
9. La devolución al remitente de los objetos postales que no hayan sido entregados al destinatario y la modificación de la dirección para una nueva remisión del envío mediante el pago de las tarifas correspondientes, siempre que las condiciones en relación con la cobertura fijadas por LA EMPRESA para la prestación del servicio lo permitan.
10. La prestación permanente de los servicios postales.
11. La prestación del servicio contratado de conformidad con las condiciones ofrecidas por LA EMPRESA.
12. La identificación de todos los operadores postales que intervienen en la prestación del servicio postal solicitado por el USUARIO, a medida que estos se vayan identificando en el tránsito del objeto postal.
13. Los contemplados en los acuerdos y convenios internacionales vigentes ratificados por Colombia.

B)- DERECHOS DEL USUARIO REMITENTE: Sin perjuicio de los que por vía general le otorgan las normas legales y reglamentarias, son derechos del USUARIO remitente los siguientes:

1. La propiedad sobre los objetos postales, hasta tanto no sean entregados al usuario destinatario.
2. Obtener la devolución de los envíos que no hayan sido entregados a los usuarios destinatarios.
3. Solicitar la reexpedición de sus envíos a distinto lugar del inicialmente indicado, previo el pago de la tarifa que genera dicha reexpedición.
4. Solicitar las indemnizaciones a que se refiere la CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA del presente contrato, en los casos de avería, expoliación y pérdida del objeto postal. Lo anterior, en consonancia con lo previsto en la ley y la regulación vigentes.
5. Solicitar la reparación de los perjuicios que se generen con ocasión del incumplimiento de las condiciones que rigen la prestación del servicio.

C)- DERECHOS DEL USUARIO DESTINATARIO: Sin perjuicio de los que por vía general le otorgan las normas legales y reglamentarias, son derechos del USUARIO destinatario los siguientes:

1. Recibir los objetos postales enviados por el remitente, con el cumplimiento de todas las condiciones del servicio divulgadas por LA EMPRESA.
2. Obtener información acerca de los envíos registrados a su nombre. En los servicios de correo sólo aplicará a los envíos certificados.

3. Rechazar los envíos, aun cuando vengan a su nombre, para lo cual deberá dejar constancia por escrito del rechazo y los motivos.

4. Presentar, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal, reclamaciones cuando descubra averías en el objeto con posterioridad a la entrega.

5. Percibir las indemnizaciones a que tiene derecho el USUARIO remitente, siempre y cuando este le ceda de manera expresa ese derecho.

CLÁUSULA DUODÉCIMA. OBLIGACIONES DEL USUARIO: Sin perjuicio de las que por vía general le imponen las normas, son obligaciones del USUARIO del servicio postal prestado por LA EMPRESA, las siguientes:

A)- OBLIGACIONES GENERALES:

1. Hacer uso adecuado de la red postal y del servicio postal, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente aplicable.

2. Cumplir cabalmente los compromisos contractuales adquiridos.

3. Hacer uso de la información suministrada por LA EMPRESA para la correcta ejecución del contrato y la prestación del servicio.

4. Verificar con LA EMPRESA si el objeto postal a enviar requiere de un embalaje especial.

5. Identificarse ante LA EMPRESA con su respectivo documento de identidad, como requisito previo a la expedición de la prueba de admisión, de la prueba de entrega o de la guía.

B)- OBLIGACIONES ESPECIALES PARA EL USUARIO REMITENTE. El USUARIO remitente de los servicios postales, frente a la contratación de esta clase de servicios, tiene las siguientes obligaciones:

1. Pagar la tarifa del servicio postal contratado, en la forma y plazo que para el efecto haya fijado LA EMPRESA.

2. Abstenerse de enviar objetos prohibidos o peligrosos, de acuerdo con las normas vigentes. Para estos efectos se consideran como objetos postales prohibidos los siguientes (estas prohibiciones se aplicarán en consonancia con lo establecido en los reglamentos de la Unión Postal Universal y conforme a las excepciones allí propuestas):

2.1. Objetos cuyo transporte esté prohibido por la ley.

2.2. Objetos cuya importación o circulación esté prohibida en el país de destino.

2.3. Objetos que por su naturaleza o embalaje pongan en peligro a los empleados de los servicios postales o al público en general, o que puedan ensuciar o dañar otros objetos postales, o los equipos del operador.

2.4. Animales vivos.

2.5. El envío de papel moneda (salvo que LA EMPRESA suministre esta clase de servicios), títulos valores de cualquier tipo pagaderos al portador, platino, oro, plata, piedras preciosas, joyas y otros objetos de valor de similar naturaleza, que no se envíen asegurados.

2.6. Los objetos cuyo tráfico sea constitutivo de un delito.

2.7. Los objetos que se determinen en convenios internacionales de los cuales Colombia sea signataria.

2.8. Abstenerse de utilizar los servicios postales prestados por terceros que no se encuentren inscritos en el Registro de Operadores Postales.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. RESPONSABILIDAD DEL REMITENTE: El USUARIO remitente de un objeto postal será responsable por los daños ocasionados a otros objetos postales cuando se trate de envíos cuyo transporte está prohibido por la ley, por los reglamentos de la Unión Postal Universal, o por no haber cumplido con las condiciones de despacho de sustancias riesgosas, salvo que se compruebe la culpa exclusiva por parte de LA EMPRESA.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA: En virtud del presente contrato, LA EMPRESA se obliga especialmente a:

1. Suministrar y publicar en todos los puntos de atención al público y en el Sitio Web, o en medio de comunicación escrito, información actualizada y clara, veraz, completa, oportuna y gratuita en relación con los siguientes aspectos:

- a) El contenido del contrato de prestación de servicios, que rige el servicio postal contratado;
- b) Parámetros y niveles de calidad del servicio, en términos de cobertura, frecuencia y/o tiempos de entrega, entre otros;
- c) Tarifa total del servicio, incluyendo los impuestos, tasas, contribuciones o cualquier otro cargo que tenga lugar;
- d) Lista de los objetos postales prohibidos, de conformidad con lo establecido en el artículo 14.3 de la Resolución CRC 3038 de 2011;
- e) Dirección y teléfono de las Oficinas de Atención al Usuario;
- f) Número de la línea o líneas de atención al usuario y de la página web del operador;
- g) Procedimiento y trámite de PQR, así como de las solicitudes de indemnización;
- h) Las metas y mediciones de los indicadores de los procesos de atención al usuario de conformidad con lo dispuesto en el artículo 35 de la presente resolución;
- i) Condiciones y restricciones de todas las promociones y ofertas vigentes;
- j) Dirección, teléfono, correo electrónico y página web de la Superintendencia de Industria y Comercio. Esta información deberá indicarse en el Sitio Web de la empresa, sin perjuicio de que se publique en otros medios.
- k) Las metas y mediciones de los indicadores de los procesos de atención al usuario, en cuanto a: parámetros para disminuir los niveles de inconformidad en la atención a los usuarios, de acuerdo con lo que defina la CRC, y las quejas más frecuentes presentadas por sus usuarios, de acuerdo con los términos y tipología que para tales efectos igualmente defina la CRC.

2. Establecer, de manera clara, simple y gratuita, los procedimientos internos para el trámite de las PQR y las solicitudes de indemnización, con sujeción a lo dispuesto por la ley y la regulación de la materia.

3. Prestar el Servicio Postal sin discriminación alguna entre los usuarios que se encuentren en condiciones análogas.
4. Reparar a los usuarios en los casos de pérdida, expoliación o avería, de conformidad con el régimen de indemnizaciones.
5. Prestar el servicio bajo el cumplimiento de las condiciones ofrecidas y las características inherentes o propias de cada servicio.
6. Prestar los servicios postales con calidad e idoneidad, de conformidad con la habilitación que la faculta para operar y con los requisitos y condiciones dispuestos en la ley, la regulación y demás normas técnicas vigentes.
7. Informar al USUARIO el tipo de embalaje requerido para el envío del objeto postal.
8. Suministrar, al momento de la recepción del objeto postal, los números telefónicos de información al USUARIO así como una dirección de correo electrónico de contacto.
9. Garantizar la seguridad de la red postal con el fin de asegurar la inviolabilidad de los envíos postales, la información que cursa a través de dicha red y los datos personales de los usuarios. Lo anterior, sin perjuicio de los requerimientos efectuados por autoridad judicial.
10. Publicar en su Sitio Web el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales.
11. Disponer de oficinas de atención a los usuarios en los municipios en que preste sus servicios, o de mecanismos tecnológicos idóneos para la recepción, trámite y respuesta de las PQR y solicitudes de indemnización. Información que deberá ser suministrada al USUARIO.
12. Llevar de manera electrónica o por cualquier otro medio, un registro debidamente actualizado de las PQR y solicitudes de indemnización, en el cual se identifique: nombre, identificación y dirección del usuario; fecha de presentación; Código Único Numérico asignado; el motivo de la PQR o solicitud de indemnización; la fecha y resumen de la respuesta proferida por LA EMPRESA a dicha PQR o solicitud de indemnización.

### CAPITULO III

#### CAUSALES Y CONSECUENCIAS DEL INCUMPLIMIENTO POR PARTE DE LA EMPRESA

#### Y EXCENCIONES DE RESPONSABILIDAD

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. CAUSALES Y CONSECUENCIAS DEL INCUMPLIMIENTO: Los envíos postales una vez recibidos por LA EMPRESA y en tanto no lleguen al destinatario, serán responsabilidad de LA EMPRESA y ésta responderá por incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio postal o por pérdida, expoliación o avería del objeto postal mientras no sea entregado al destinatario o devuelto al remitente, según sea el caso.

En caso de que se compruebe el incumplimiento por parte de LA EMPRESA en la prestación del servicio postal, el USUARIO afectado tendrá derecho a solicitar el reconocimiento y pago de las indemnizaciones dispuestas en la CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA del presente contrato, en consonancia con lo dispuesto en el



artículo 38 de la Resolución CRC 3038 de 2011, y lo previsto en el numeral 3° del artículo 25 de la Ley 1369 de 2009, y demás normas que las adicionen, modifiquen o deroguen.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. CAUSALES DE EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD DE LA EMPRESA: LA EMPRESA no será responsable por el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio postal o por la pérdida, expoliación o avería de los objetos postales en los siguientes casos:

1. Cuando el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio postal o la pérdida, expoliación o avería del objeto postal se deba a fuerza mayor o caso fortuito.
2. Cuando el objeto postal haya sido incautado o decomisado de conformidad con los procedimientos establecidos en la ley.
3. Cuando haya imprecisión en la información suministrada por el USUARIO remitente en relación con el contenido del objeto postal y se pueda demostrar con los registros de envío que tramita LA EMPRESA, siempre y cuando dicha imprecisión se relacione con el incumplimiento.
4. Cuando el USUARIO remitente no presentó reclamación dentro del término de diez (10) días calendario para servicios nacionales y seis (6) meses para los servicios internacionales, en ambos contados a partir de la recepción del objeto postal por parte de LA EMPRESA.
5. Cuando el USUARIO destinatario no presentó reclamación por expoliación o avería dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo del objeto postal.

#### CAPÍTULO IV

##### TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS -PQR-

##### Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS -PQR-: El USUARIO del servicio postales prestado por LA EMPRESA, tiene derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos, en adelante -PQR-, relacionados con la prestación del servicio postal contratado. Por su parte, LA EMPRESA tiene la obligación de recibir, tramitar y responder las PQR presentadas por el USUARIO, con arreglo a las normas relativas al derecho de petición consagradas en el Código Contencioso Administrativo.

Contra las decisiones que resuelvan las PQR del USUARIO, proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación, dentro de los DIEZ (10) días hábiles siguientes a la notificación de la respectiva decisión, en los casos en que legalmente procedan.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA. SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN: El USUARIO tiene derecho a presentar solicitudes para el reconocimiento y pago de las indemnizaciones dispuestas en el artículo 38 de la resolución CRC 3038 de 2011, en concordancia con lo previsto en el numeral 3 del artículo 25 de la Ley 1369 de 2009.

El pago de la indemnización, en caso de ser procedente, se hará dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la presentación de dicha solicitud.

Contra la decisión que fija el monto de la indemnización o niega el reconocimiento de la misma, procede el recurso de reposición, y en subsidio el de apelación.

PARÁGRAFO. DEVOLUCIÓN DEL VALOR DE LA INDEMNIZACIÓN: Cuando el objeto extraviado por LA EMPRESA es encontrado, se contactará al usuario que haya recibido la indemnización con el fin de comunicarle tal situación, quien a su vez tendrá la opción de recuperar el objeto, a cambio de la devolución del dinero recibido como indemnización. Si el usuario se niega a devolver el dinero, se seguirá el procedimiento establecido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para los objetos declarados en rezago.

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: FORMA DE PRESENTACIÓN: El USUARIO puede presentar las PQR y las solicitudes de indemnización en forma verbal, escrita o mediante cualquier medio tecnológico o electrónico dispuesto para tal fin por LA EMPRESA.

Para efectos de la presentación de las PQR y de las solicitudes de indemnización, el USUARIO deberá indicar, independientemente de la forma en que estas sean presentadas, su nombre e identificación, la fecha de imposición del objeto postal, el nombre y dirección del remitente y del destinatario y los hechos en que se fundamenta la PQR o la solicitud de indemnización.

Para el efecto, LA EMPRESA facilitará formatos de presentación de PQR y solicitudes de indemnización en todos los puntos de atención a los usuarios y en su Sitio Web. Sin perjuicio de ello, el USUARIO conserva el derecho de presentar las PQR y las solicitudes de indemnización en cualquier forma, legalmente admisible.

A la solicitud de indemnización el USUARIO deberá anexar copia simple de su documento de identificación, copia simple y legible de la guía, prueba de admisión, o prueba de entrega, salvo en los servicios postales que no requieran las anteriores exigencias. En los casos en los que el USUARIO no conserve el documento a que se refiere el presente inciso y así lo manifieste en la solicitud de indemnización, LA EMPRESA agregará al respectivo expediente la copia correspondiente. LA EMPRESA no exigirá la presentación de documentos adicionales.

Las PQR y solicitudes de indemnización presentadas por el USUARIO en forma verbal, podrán ser resueltas por LA EMPRESA en la misma forma, entregando al usuario una constancia de su presentación y de la respuesta emitida.

La respuesta por parte de LA EMPRESA puede darse en el momento mismo de la presentación, o con posterioridad en caso de requerirse la práctica de pruebas para esclarecer los hechos, atendiendo los términos establecidos en el Código Contencioso Administrativo.

LA EMPRESA entregará al USUARIO por cualquier medio idóneo, constancia de la presentación de la PQR o solicitud de indemnización, y el respectivo Código Único Numérico asignado, sin importar si la presentación se surtió de forma verbal o escrita. En caso de ser escrita se hará constar adicionalmente la fecha de radicación.

El Código Único Numérico -CUN- identifica la PQR o solicitud de indemnización presentada, y deberá mantenerse durante todo el trámite, incluido el recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio. En el caso de PQR presentadas por escrito, LA EMPRESA entregará adicionalmente una constancia que incluya la fecha de radicación.

CLÁUSULA VIGÉSIMA. TÉRMINO PARA PRESENTAR LAS PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN: La presentación de PQR y solicitudes de indemnización se registrará por los siguientes términos:

El USUARIO podrá presentar PQR en relación con los servicios postales presados por LA EMPRESA en cualquier momento.

Las solicitudes de indemnización por la pérdida, expoliación o avería, deberán ser presentadas por el remitente dentro de los diez (10) días calendario siguiente a la recepción del objeto postal cuando se trate de servicios nacionales, y seis (6) meses cuando se trate de servicios internacionales.

Las solicitudes de indemnización por expoliación o avería deberán ser presentadas por el usuario destinatario, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal.

LA EMPRESA no se encuentra obligada a indemnizar al USUARIO por las solicitudes que sean presentadas por fuera de los términos dispuestos en el presente artículo.

**PARÁGRAFO. SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN CUANDO EL TIEMPO DE ENTREGA CONTRATADO ES MAYOR A 10 DIAS:** Cuando el tiempo de entrega contratado del objeto postal para servicios nacionales sea mayor a diez (10) días hábiles, el USUARIO remitente sólo podrá presentar la solicitud de indemnización una vez haya transcurrido dicho tiempo contratado.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA. SEGUIMIENTO DE PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN:** El USUARIO que haya presentado PQR o solicitudes de indemnización, tiene derecho a consultar y obtener información precisa, en cualquier momento, acerca del estado del trámite de las mismas, mediante la utilización del Código Único Numérico suministrado al momento de la presentación de la solicitud. LA EMPRESA facilitará dicha consulta a través cualquier medio tecnológico o electrónico dispuesto para tal fin por LA EMPRESA.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA. RECURSOS:** La interposición de recursos por parte del USUARIO tiene por objeto que LA EMPRESA o la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, ésta última en los casos en que procede el recurso de apelación, aclare, modifique o revoque una decisión tomada por LA EMPRESA. Los recursos se tramitarán observando las siguientes reglas:

a) Cuando el recurso sea formulado por escrito, esto es, a través de medio impreso o electrónico, según la elección del usuario, LA EMPRESA le entregará dicha información a través de documento escrito e impreso en cuyo formato se incluirán casillas que le permitan escoger entre la interposición o no del recurso de apelación, documento que una vez diligenciado por el usuario, se anexará por LA EMPRESA al escrito de reposición.

b) Cuando el recurso sea formulado de manera verbal, la información antes señalada y la opción de escoger entre la interposición o no del recurso de apelación, deberá entregarse por el mismo medio y LA EMPRESA almacenará evidencia de la respuesta del usuario por un término de por lo menos seis (6) meses.

**RECURSO DE REPOSICIÓN:** El recurso de reposición deberá interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que se surta la notificación de la decisión al usuario, ante el mismo funcionario que haya proferido la decisión. Dicho recurso será radicado en la Oficina de Atención al Usuario o mediante cualquier medio tecnológico dispuesto por LA EMPRESA para el efecto.

Cualquier manifestación de inconformidad respecto de la decisión proferida por LA EMPRESA, dentro del término y en las condiciones mencionadas previamente, será atendida y tramitada como recurso de reposición.

RECURSO DE APELACIÓN: Al momento de la interposición del recurso de reposición por parte del USUARIO, LA EMPRESA le informará en forma expresa y verificable, el derecho que le asiste a interponer el recurso de apelación, en caso de que la respuesta que emita LA EMPRESA al recurso de reposición sea desfavorable a sus pretensiones. En tal caso, LA EMPRESA remitirá dicho recurso de apelación de manera automática a la Superintendencia de Industria y Comercio para que esta lo resuelva.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA. TÉRMINO PARA RESPONDER LAS PQR Y LAS SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN Y OPERANCIA DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO: LA EMPRESA resolverá la PQR o solicitud de indemnización presentada, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo. Este término podrá ampliarse si hay lugar a la práctica de pruebas, situación que deberá ser informada al usuario de conformidad con lo establecido para el efecto en el Código Contencioso Administrativo.

Si pasado el término antes señalado, el USUARIO no es notificado de la respuesta a la PQR o solicitud de indemnización por parte de LA EMPRESA, operará el silencio administrativo positivo y en razón a ello se entenderá que la PQR o la solicitud de indemnización ha sido resuelta en forma favorable al USUARIO, salvo que se demuestre que el éste auspicó la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas.

Una vez ocurrido el silencio administrativo positivo, LA EMPRESA, de oficio materializará sus efectos dentro de un plazo máximo de setenta y dos (72) horas siguientes a su ocurrencia y en caso de que ésta incumpla con dicha obligación, el USUARIO no perderá su derecho de reclamarlo de manera inmediata y en cualquier momento.

CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA. NOTIFICACIÓN DE LAS DECISIONES: Las decisiones adoptadas por LA EMPRESA dentro del trámite de una PQR o solicitud de indemnización, serán notificadas de conformidad con lo dispuesto en los artículos 44 y 45 del Código Contencioso Administrativo o en las normas que lo modifiquen, complementen o sustituyan.

LA EMPRESA podrá establecer mecanismos alternos de notificación, que cumplan con los requisitos que para tales efectos determine la Superintendencia de Industria y Comercio.

Las notificaciones personales se surtirán en la misma oficina donde se presentó la PQR o la solicitud de indemnización. En caso de haber sido formulada verbalmente la PQR o solicitud de indemnización, y LA EMPRESA requiera dar respuesta por escrito, la notificación se hará en la oficina de atención al usuario más cercana a la dirección suministrada por el USUARIO para dicho efecto.

En relación con las notificaciones electrónicas, se entenderán surtidas una vez se genere el acuse de recibo de la decisión de LA EMPRESA por parte del USUARIO, de conformidad con lo previsto en la Ley 962 de 2005 o las normas que la modifiquen, complementen o sustituyan.

## CAPITULO V

### DISPOSICIONES FINALES

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA. CLÁUSULAS ADICIONALES: Las partes se reservan el derecho de pactar cláusulas adicionales o especiales, las cuales prevalecerán sobre las condiciones uniformes del presente contrato, en caso de presentarse conflicto entre éstas y aquellas.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉXTA. RETENCIÓN DOCUMENTAL: De conformidad con lo establecido en el artículo 35 de la Ley 1369 de 2009, las guías y documentos soporte de entrega, constancias de recibo y cualquier

otro documento que utilice LA EMPRESA para la prestación del servicio y que ésta estime pertinente de ser conservado, deberá guardarse por un periodo no menor a tres (3) años desde la fecha de su expedición, sin perjuicio de los términos establecidos en normas especiales. Vencido dicho periodo, tales documentos podrán ser destruidos siempre que se asegure, por cualquier medio técnico o tecnológico, su reproducción exacta.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA. DELEGACIÓN: El representante legal de LA EMPRESA podrá delegar en los funcionarios de la misma, las facultades para contestar las peticiones, quejas, reclamos y recursos y solicitudes de indemnización, en nombre de LA EMPRESA.

CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA. MEDIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO: Para efectos de atención de las PQR y las solicitudes de indemnización, LA EMPRESA pone a disposición del USUARIO, entre otros, los siguientes medios físicos y/o tecnológicos: [esm@esmlogistica.com](mailto:esm@esmlogistica.com) teléfono 5545030

CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA. VIGENCIA: El presente Contrato rige a partir de Diciembre de 2011.

TO DE SERVICIOS POSTALES DE MENSAJERIA EXPRESA E.S.M. LOGISTICA S.A.S