

Derechos y deberes de los usuarios

Derechos de los usuarios:

1. El secreto e inviolabilidad de las comunicaciones postales.
2. El respeto a la intimidad de los usuarios
3. La neutralidad y confidencialidad de los servicios postales
4. La igualdad de trato a los usuarios de los Servicios Postales que estén en condiciones análogas.
5. A que le presten el servicio libre de cualquier tipo de discriminación, especialmente derivadas de consideraciones políticas, religiosas, ideológicas, étnicas, etc.
6. Los Operadores Postales garantizarán a los usuarios en la prestación de los Servicios Postales, los siguientes derechos:
 - a) A que se divulguen ampliamente las condiciones de prestación de cada uno de los Servicios Postales, a saber: cobertura, frecuencia, tiempo de entrega, tarifas y trámite de las peticiones y reclamaciones.
 - b) A que se le reconozca y pague la indemnización por la pérdida, expoliación o avería de los objetos postales.
 - c) A la devolución de los objetos postales que no hayan sido entregados al destinatario y a la modificación de la dirección para una nueva remisión, mediante el pago de las tarifas correspondientes, siempre que las condiciones fijadas por el Operador Postal para la prestación del servicio lo permitan. Cuando se trate de reexpediciones internacionales se deberá tener en cuenta las disposiciones aduaneras.

Derechos de los usuarios remitentes

1. Obtener la devolución de los envíos que no hayan sido entregados a los destinatarios.
2. Solicitar la reexpedición de sus envíos a distinto lugar del inicialmente indicado, previo el pago de la tarifa que genera la reexpedición. Cuando se trate de reexpediciones internacionales se deberá tener en cuenta las disposiciones aduaneras.
3. Percibir las siguientes indemnizaciones:
 - a) Para los servicios básicos de envíos de correspondencia nacional e internacional no prioritario, no habrá lugar a indemnización
 - b) En los servicios postales de pago, ante la pérdida o la falta de entrega al destinatario del giro, será el doble de la tarifa que haya pagado el usuario mas el valor del giro.
 - c) La indemnización por concepto de pérdida, expoliación o avería de los envíos del servicio de correo internacional, será el valor que señale en los convenios o acuerdos, suscritos en la unión Postal Universal.
 - d) En el servicio de correo prioritario, la indemnización por pérdida, expoliación o avería será cinco veces el valor de la tarifa que haya pagado el usuario.
 - e) En caso de tratarse de un envío con valor declarado la indemnización será cinco veces el valor de la tarifa que haya pagado el usuario.
 - f) Los operadores de mensajería expresa responderán por la pérdida, avería o expoliación de los envíos y demás objetos postales confiados a su cuidado y manejo, así:

- En el servicio de mensajería expresa, la indemnización por pérdida, expoliación o avería, será de cinco veces el valor de la tarifa pagada por el usuario, hasta un máximo de un salario mínimo mensual legal vigente, más el valor asegurado del envío.

- En el servicio de mensajería expresa con conexión en el exterior, la indemnización por pérdida, expoliación o avería será de cinco veces el valor de la tarifa pagada por el usuario, hasta un máximo de 2 salarios mínimos mensuales legales vigentes, más el valor asegurado del envío.

Derechos de los usuarios destinatarios:

Los usuarios destinatarios tendrán los derechos que como consumidores tienen establecidas las leyes vigentes y en particular los siguientes:

1. A recibir los objetos postales enviados por el remitente, con cumplimiento de todas las condiciones del servicio divulgadas por el Operador Postal.
2. A solicitar y obtener información sobre los envíos de correspondencia y objetos postales que hayan sido registrados a su nombre, cuando se trate de servicios ofrecidos y pagados por el usuario con la característica de envío certificado.

3. Los contemplados en los acuerdos y convenios internacionales vigentes ratificados por Colombia.

Obligaciones de los usuarios:

1. Pagar la tarifa del servicio postal contratado.
2. Someterse a las condiciones de prestación del servicio postal contratado, con la condición de que hayan sido expresa y ampliamente divulgadas por el operador de servicios postales.
3. Abstenerse de enviar objetos prohibidos o peligrosos, de acuerdo con las normas vigentes.

Cumplimiento en nuestras operaciones logísticas y envíos

Encarga Logística Empresarial S.A.S tiene dentro de su portafolio de servicios una promesa de entrega orientada a brindar un servicio oportuno, ágil, seguro y responsable a nuestros clientes, a través de la mejor infraestructura logística. Que en caso de no cumplir la empresa no le efectuará el cobro de su servicio.

Aplica para: Logística y transporte de urgencias vitales (Hemocómpoentes y muestras biológicas) con compromiso de entrega.

¿Cuándo Encarga incumple con las operaciones logísticas o envíos?

Cuando su envío llega tiempo después de la hora pactada o no llega. Siempre y cuando no se presenten las siguientes causas no controlables.

¿Qué dificulta la efectividad de las operaciones logísticas o envíos?

- Errores en la dirección: Dirección de destino errada (Calles, carreras, nomenclatura, ciudad de destino incorrecta) que no permitan realizar las entregas en las horas pactadas o impidan la logística de los envíos.
- Obstáculos Terrestres: Cuando las operaciones logísticas o envíos se retrasan en la entrega por: accidentes que ocasionan contraflujo en las vías o cierre total de la vía por tiempos indefinidos, cierre de vías por derrumbes y/o inundaciones, cierre de vía temporal o indefinido por mantenimiento de la misma dificultando la logística terrestre entre ciudades.
- Condiciones climáticas: Cuando las condiciones climáticas en los aeropuertos, carreteras o vías impiden que uno o varios servicios sean transportados en el tiempo pactado debido a retrasos o cancelaciones de vuelos, cierre de los aeropuertos, derrumben o inundaciones que limiten la eficiencia de las operaciones logísticas.
- Revisiones por parte de las autoridades: Son situaciones en las cuales las autoridades policiales y/o aduaneras hacen revisiones de las mercancías que se transportan en los vehículos y esto hace que se retrasen las operaciones logísticas.
- Situaciones de orden público: Cuando manifestaciones, huelgas, paros y otras condiciones de seguridad obstruyan la movilización de los vehículos e impiden la efectividad de las operaciones logísticas.

El destinatario se hace responsable de operaciones logísticas o envíos no realizados cuando:

- Se encuentra cerrado el lugar de destino: Al momento de finalizar las operaciones logísticas o entregar los envíos en el lugar de destino no hay una persona que reciba el paquete, el lugar se encuentra sellado o abandonado.
- El Destinatario no habita: el destinatario no habita o no labora en la dirección marcada por el remitente y por lo tanto no se pueden finalizar las operaciones logísticas o entregar los envíos.

Las Operaciones logísticas son exoneradas de responsabilidad cuando:

- En la página web o vía telefónica le sea suministrada la información de entrega de las operaciones logísticas o envíos con fecha, hora y firma de la persona quien recibió o en dado caso el motivo por el cual no se ha podido entregar y que sea de responsabilidad del remitente y/o destinatario.
- Las operaciones logísticas o envíos no tengan promesa de entrega (urgencias vitales son las operaciones con promesa de entrega)
- El envío no pueda ser transportado por contener artículos prohibidos
- Las mercancías estén mal empacadas, averiadas o con un embalaje deficiente para el transporte.
- Los horarios para la recepción de mercancías sean restringidos de acuerdo a las políticas del lugar de destino (zonas francas, zonas industriales, Almacenes de cadena)
- La guía tenga tachones, enmendaduras o se sospeche que fue adulterada la hora y fecha de entrega.
- Los clientes con acuerdo corporativo que no se encuentre al día con los pagos.

En el momento de pedir la garantía por sus envíos tenga en cuenta:

- Solo la podrá solicitar el remitente.
- El remitente deberá realizar la solicitud de garantía a través de la página web encargas.com en el link contáctenos o puede hacerla a través de nuestras líneas telefónicas ubicadas en la ciudad de Bucaramanga, nuestra oficina principal.

- El área de servicio al cliente le dará respuesta por escrito a su solicitud en un plazo de 10 días hábiles, excepto para urgencias vitales que la respuesta se dará de manera verbal y de forma inmediata, luego se le enviara un soporte por escrito de la misma.

- **Reclamo:** Medio por el cual el cliente coloca en manifiesto su inconformidad con un servicio recibido o prestado.

- **Sugerencia:** Es una propuesta que recibe la organización por parte de sus clientes internos, externos y la comunidad para mejorar un servicio o proceso de la empresa.

- **Felicitación:** Expresión por escrito de satisfacción por un servicio u operación logística.

- **Solicitud de indemnización:** Es el pago que se hace al cliente para compensar el daño causado, cuando sus envíos han presentado novedades por siniestralidad.

- Escriba en el formato sus datos personales, el número de guía y el motivo por el cual usted está haciendo una petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o solicitud de indemnización.

- Click en crear PQR

- Luego de creada la PQR el departamento de servicio al cliente, entrará a estudiar su caso, investigar lo sucedido y le dará una respuesta en forma escrita.

¿En cuanto tiempo se da respuesta a una PQR?

Los operadores deberán resolver la PQR o solicitud de indemnización presentada, dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recibo. Este termino podrá ampliarse si hay lugar a la practica de pruebas, situación que deberá ser informada al usuario, de conformidad con lo establecido en el código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Contra estas decisiones proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación. El recurso de apelación será atendido por la Superintendencia de Industria y Comercio como autoridad encargada de la protección de los usuarios y consumidores.

Transcurrido el termino para resolver la petición, queja, recurso de reposición (PQR) o solicitud de indemnización sin que se hubiere resuelto de fondo y notificado dicha decisión, operará de pleno derecho el silencio administrativo positivo y se entenderá que la PQR o solicitud de indemnización ha sido resuelta en forma favorable al usuario, sin perjuicio a las sanciones a que haya lugar, de conformidad con el artículo 79 de la ley 1480 de 2011, sin que sea necesario llevar a cabo el procedimiento señalado en el artículo 85 del código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo.

¿Cuándo se interpone un recurso de reposición?

El recurso de reposición deberá interponerse dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha en que surta la notificación de la decisión al usuario, ante el mismo funcionario que haya proferido la decisión, por cualquiera de los medios mencionados en el numeral 24.2 del artículo 24 de la resolución 3038 de 2011. Dicho recurso será radicado en la oficina de atención al usuario o mediante cualquier medio tecnológico dispuesto por el operador para el efecto.

Cualquier manifestación de inconformidad respecto a la decisión proferida por el operador, dentro del termino y en las condiciones mencionadas previamente, será atendida y tramitada como recurso de reposición.

¿En cuanto tiempo se da respuesta a un recurso de reposición?

El operador postal tendrá 15 días hábiles para resolver el recurso de reposición y notificar la decisión adoptada, termino que podrá ampliarse, mediante decisión motivada, hasta por igual si hay lugar a la práctica de pruebas, situación que deberá ser comunicada al usuario de conformidad con lo establecido en el código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

¿Cuándo se interpone un recurso de apelación?

Al momento de la interposición del recurso de reposición por parte del usuario, el operador deberá informarle, siempre en forma expresa y verificable, el derecho que tiene a interponer el recurso de apelación, en virtud del cual, en caso de que la respuesta del operador del recurso de reposición sea desfavorable a sus solicitudes, este último remitirá dentro de los 5 días siguientes el expediente a la Superintendencia de Industria y Comercio para que esta resuelva el mismo.

¿Qué se tendrá en cuenta para la presentación de los recursos?

- Cuando el recurso sea formulado por escrito, esto es, a través de medio impreso o electrónico, según la elección del usuario, el operador 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 curso de apelación, documento que una vez diligenciado por el usuario, debe ser anexado por el operador al escrito de reposición.

- 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 el operador almacenará la evidencia de la respuesta del usuario por un termino de por lo menos 6 meses.

¿En qué caso se indemniza al usuario?

Los envíos postales una vez recibidos por el operador postal y en tanto no lleguen al destinatario, serán responsabilidad del operador postal, quien responderá por el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio postal o por la pérdida, expoliación o avería del objeto postal mientras no sea entregado al usuario destinatario o devuelto al remitente, según sea el caso.

¿Cuándo tiempo tiene el usuario para solicitar una indemnización?

- El usuario remitente tiene un termino de 10 días hábiles para servicios postales nacionales, contados a partir de la recepción del envío.
- El usuario destinatario tiene un termino de 5 días hábiles siguientes al recibo del envío.

¿De qué manera se indemniza cada uno de los envíos?

- **Servicio de correspondencia nacional no prioritario:** No habrá lugar a indemnización
- **Servicios de correo prioritario:** La indemnización por concepto de pérdida, expoliación o avería será 5 veces el valor de la tarifa que haya pagado el usuario.
- **Envío con valor declarado:** La indemnización por concepto de pérdida, expoliación o avería será 5 veces el valor de la tarifa que haya pagado el usuario.
- **Servicio de mensajería expresa nacional:** La indemnización por concepto de pérdida, expoliación o avería será 5 veces el valor de la tarifa que haya pagado el usuario, hasta un máximo de 1 salario mínimo mensual legal vigente, más el valor asegurado del envío.

TRATAMIENTO DE LOS OBJETOS POSTALES PROHIBIDOS

Cuando un operador postal sospeche de manera fundada que un envío 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 remitente a que lo abra, y si este se resistiere a hacerlo, se denegará su admisión.

De ser previsible la comisión de un delito se acudiría inmediatamente a las autoridades de policía o a la fiscalía General de la Nación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 10 de la presente resolución.

Cuando el operador 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, deberá contactar al usuario remitente o en su defecto al usuario destinatario con el fin de solicitar su autorización para abrir el objeto postal.

En caso de que el usuario contactado se negare a la solicitud, el operador postal no está obligado 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, el operador postal podrá abrir el objeto postal y verificar si el mismo corresponde a un objeto postal prohibido, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 14.3 de la presente resolución.

De tratarse de un objeto prohibido, el operador 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 virtud de lo dispuesto en el mencionado artículo 52.

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

El operador dejará constancia de las gestiones llevadas a cabo para contactar al usuario remitente o en su defecto al usuario 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.