

**CONTRATO DE MENSAJERIA ESPECIALIZADA ENTRE TRANSPORTES SAFERBO S.A. – EL REMITENTE Y EL DESTINATARIO**

Entre **TRANSPORTES SAFERBO S.A.** el remitente y el destinatario hemos celebrado mediante este documento un contrato de prestación de servicios de mensajería especializada, que se regirá por las siguientes cláusulas:

**PRIMERA.- OBJETO:** El presente contrato tiene la función de regular los servicios de **MENSAJERIA ESPECIALIZADA** que se ejecuta entre la empresa **TRANSPORTES SAFERBO S.A.** como operador de servicios postales habilitada legalmente, el remitente y el destinatario, para el desarrollo de las actividades de recepción, clasificación, transportes y entrega al destinatario de objetos postales.

**SEGUNDA.- LAS PARTES.** Para todos los efectos **TRANSPORTES SAFERBO S.A.**, significa la operadora de servicios postales autorizada y habilitada legalmente, **EL REMITENTE** es la persona natural o jurídica quien utiliza los servicios postales con el fin de enviar objetos postales, a un destinatario local, nacional o internacional; y el **DESTINATARIO** es la persona natural o jurídica a quien se dirige por parte del remitente un objeto postal.

**TERCERA.- SERVICIO POSTAL CONTRATADO:** El servicio contratado es el de **MENSAJERÍA ESPECIALIZADA**. Que consiste en un 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.

**CUARTA.- TARIFAS Y FORMA DE PAGO:** se entenderá que el remitente debe cancelar un flete por el despacho de un envío de acuerdo con lo establecido en las tarifas para el año en curso, cuya vigencia es del 1 de enero al 31 de diciembre. Para el pago del flete se establece por política de la empresa que el pago puede ser de forma contado o cuenta corriente.

Para el presente año, las tarifas son:

		<h1>TARIFAS 2011</h1> <p> <small>                     NIT: 890-830-899-0                      www.saferbo.com                      comunicaciones@saferbo.com.co                      Licencia Ministerial de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones                      Resolución No. 281209 de 9 de Septiembre de 2009                 </small> </p>			
Tiempo de Entrega	Peso Kilos	<b>Trayecto</b>			
		Nacional		Regional	Urbano
		Ciudades Principales	Poblaciones Intermedias		
24 - 48 Horas	Kilo Inicial	\$ 6.200.00	\$ 6.800.00	\$ 3.500.00	\$ 2.800.00
	Kilo adicional	\$ 1.700.00	\$ 1.800.00	\$ 1.200.00	\$ 1.100.00
<b>SEGURO: 2% del valor declarado. Mínimo \$ 5,000 sin costo para el cliente.</b>					

**PARAGRAFO PRIMERO. VALOR.DECLARADO:** El remitente manifiesta que el valor real del envío es igual al valor declarado, en todo caso **TRANSPORTES SAFERBO S.A.**, se reserva el derecho, no la obligación de verificar, como requisito previo a la ejecución de este contrato.

**PARAGRAFO SEGUNDO. SEGUROS.** A) a petición del remitente **TRANSPORTES SAFERBO S.A.**, Podrá contratar seguro por cuenta del remitente que no exceda el valor declarado. B) El seguro cubrirá únicamente los riesgos amparados por ella y bajo las condiciones allí establecidas. C) el costo de la prima del seguro a cargo del remitente será del 2% del valor declarado.

**PARAGRAFO TERCERO. FORMA DE PAGO:** se tiene estimado que el pago por el servicio podrá ser de contado en forma directa una vez recibido el envío en los Centros de recepción o a Crédito previo acuerdo y conforme con el contrato de cuenta corriente de la empresa.

**QUINTA.- PLAZO MAXIMO Y CONDICIONES DE ENTREGA:** Los envíos de mensajería especializada se caracterizan por la rapidez en la entrega y debe prestarse en condiciones normales con unos tiempos de entrega no superiores a:

- Veinticuatro (24) horas en servicio urbano.
- Cuarenta y ocho (48) horas en servicio nacional a cualquier lugar del país.
- Noventa y seis (96) horas en servicio internacional.

**REEXPEDICIONES** (que son poblaciones cubiertas por terceros por fuera de la cobertura ofrecida), el tiempo de entrega dependerá según el destino, que oscila entre 4 y 10 días aproximadamente.

**SEXTA.- OBLIGACIONES DEL OPERADOR.-** Son obligaciones generales de los operadores de servicios postales las siguientes:

1 Suministrar información precisa y actualizada acerca de los servicios que presta y, en particular, de las condiciones de acceso, tarifa, cobertura, frecuencia, tiempo de entrega del objeto postal, niveles de calidad, y procedimiento para la atención y trámite de las PQRs y las solicitudes de indemnización.

2 Establecer, de manera clara, simple y gratuita, los procedimientos internos para el trámite de las PQRs, así como de las solicitudes de Indemnización con sujeción a lo previsto en el artículo 32 de la Ley 1369 de 2009 y lo dispuesto en el presente régimen. Estos procedimientos deberán ser congruentes con las disposiciones relativas a las actuaciones administrativas, consagradas en el Título 1 del Código Contencioso Administrativo o en las normas que lo Sustituyan.

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 consagrado en el artículo 38 del presente régimen en concordancia con lo previsto en el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009.

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 a las habilitaciones que los facultan para operar y con los requisitos y condiciones dispuestos en la presente resolución y demás normas técnicas vigentes.

7 Informar al usuario el tipo de embalaje requerido para el envío del objeto postal.

**SÉPTIMA.- OBLIGACIONES GENERALES DEL USUARIO.-** Son obligaciones generales del usuario las siguientes:

1. Hacer uso adecuado de la red postal y del servicio postal a contratar, 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 los operadores postales para la correcta ejecución del contrato y la prestación del servicio.

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

5 Identificarse ante el respectivo operador postal con su tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería ó pasaporte como requisito previo a la expedición de la prueba de admisión, de la prueba de entrega o de la guía.

**OCTAVA. OBLIGACIONES ESPECIALES PARA LOS USUARIOS REMITENTES.** Los usuarios remitentes de los servicios postales, frente a la contratación de esta clase de servicios, tienen las siguientes obligaciones:

1 Pagar la tarifa del servicio postal contratado.

2 Cumplir las condiciones de prestación del servicio postal divulgadas amplia y expresamente por el operador de servicios postales, tal y como así lo prevé el artículo 4° de la presente resolución.

3 Abstenerse de enviar objetos prohibidos o peligrosos, de acuerdo con las normas vigentes. Para estos efectos se consideran como 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.

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

**Parágrafo:** 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 del Operador Postal.

**NOVENA.- DERECHOS DEL USUARIO.-** De conformidad con lo previsto en la Ley 1369 de 2009, y sin perjuicio de lo dispuesto en el Decreto 3466 de 1982 y el ejercicio de las acciones judiciales pertinentes, los operadores postales deben asegurar a sus usuarios los siguientes derechos:

- 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 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 La indemnización por pérdida, expoliación o avería de los objetos postales.
- 8 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 el operador postal para la prestación del servicio lo permitan.
- 9 La prestación permanente de los servicios postales.
- 10 La prestación del servicio contratado de conformidad con las condiciones ofrecidas.
- 11 La identificación de todos los operadores postales que intervienen en la prestación del servicio postal solicitado por el usuario, a medida que éstos se vayan identificando en el tránsito del objeto postal.
- 12 Los contemplados en los acuerdos y convenios Internacionales vigentes ratificados por Colombia.

**DÉCIMA.- DERECHOS DE LOS USUARIOS REMITENTES.** De conformidad con lo previsto en la Ley 1369 de 2009, y sin perjuicio de lo dispuesto en el Decreto 3466 de 1982 y el ejercicio de las acciones judiciales pertinentes, los operadores postales deben asegurar a sus usuarios remitentes los siguientes derechos:

- 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 el artículo 38 del presente régimen, en los casos de avería, expoliación y pérdida, en concordancia con lo previsto en el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009.
- 5 Solicitar al operador la reparación de los perjuicios que se generen con ocasión del incumplimiento de las condiciones que rigen la prestación del servicio.

**Parágrafo. REEXPEDICIÓN DE LOS ENVÍOS:** En la solicitud de reexpedición de los envíos que efectúe el usuario remitente, la cual debe hacerse por escrito, se deberán describir las características externas de la cubierta del envío y se indicará el Identificador alfanumérico único asignado por el operador al objeto postal, cuando éste aplique.

Tan pronto como el usuario presente la solicitud de reexpedición del envío postal, el operador deberá informarle la tarifa a pagar y las condiciones de prestación de este servicio, tarifa y condiciones que en todo caso deben observar los mismos parámetros tenidos en cuenta en la fijación del servicio Inicialmente contratado, de manera tal que el usuario pueda tomar la decisión de desistir o no de tal solicitud. Cuando se trate de reexpediciones Internacionales, se deberán tener en cuenta las disposiciones aduaneras aplicables.

**DÉCIMA PRIMERA.- DERECHOS DE LOS USUARIOS DESTINATARIOS.** De conformidad con lo previsto en la Ley 1369 de 2009, y sin perjuicio de lo dispuesto en el Decreto 3466 de 1982 y el ejercicio de las acciones judiciales pertinentes, los operadores postales deben asegurar a sus usuarios destinatarios los siguientes derechos:

- 1 Recibir los objetos postales enviados por el remitente, con el cumplimiento de todas las condiciones del servicio divulgadas por el Operador Postal.
- 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, aún 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 éste ceda de manera expresa ese derecho.

**DÉCIMA SEGUNDA. CAUSALES DE INCUMPLIMIENTO DEL OPERADOR POSTAL.-** Los envíos postales una vez recibidos por el operador postal y en tanto no lleguen al destinatario, serán responsabilidad del operador postal y este 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, de acuerdo con lo establecido en el artículo 25 de la ley.1369 de 2009.

**DÉCIMA TERCERA. CONSECUENCIAS DEL INCUMPLIMIENTO DEL OPERADOR POSTAL.-** Sin perjuicio de las acciones judiciales pertinentes, y de las garantías que las partes hayan contratado, los operadores de los servicios postales, de conformidad con lo previsto en el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009, aplicarán a los usuarios remitentes las siguientes reglas de indemnización:

Servicio de mensajería expresa nacional: La indemnización por concepto de pérdida, expoliación o avería será cinco (5) veces el valor de la tarifa que haya pagado el usuario, hasta un máximo de un (1) salario mínimo mensual legal vigente, más el valor asegurado del envío.

**Parágrafo.- DEVOLUCIÓN DE LA INDEMNIZACIÓN.** Cuando el objeto extraviado por un operador postal es encontrado, este último contactará al usuario que haya recibido la indemnización con el fin de comunicarle tal situación. El usuario indemnizado tendrá la opción de recuperar el objeto, a cambio de la devolución del dinero recibido por la indemnización. Si el usuario se niega a devolver el dinero, el operador seguirá el procedimiento establecido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para los objetos declarados en rezago.

**DÉCIMA CUARTA. CAUSALES DE EXENCION DE RESPONSABILIDAD DEL OPERADOR POSTAL.-** Los operadores postales no serán responsables 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, siempre que el operador pueda demostrar la ocurrencia de dichos fenómenos.

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 dicha situación se pueda demostrar con los registros de envío que tramita el operador, siempre y cuando la Imprecisión se relacione con el incumplimiento alegado.

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 casos contados a partir de la recepción del objeto postal por parte del operador postal.

5 Cuando el usuario destinatario no presentó reclamación por expoliación o avería dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal.

**DÉCIMA QUINTA. TRAMITE DE LOS (PQRs) DERECHOS DE PETICION, QUEJAS O RECLAMOS, RECURSOS y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN.-**

Los usuarios de los servicios postales tienen derecho a presentar PQRs relacionados con la prestación del servicio postal contratado.

Por su parte, los operadores postales tienen la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las PQRs presentadas por sus usuarios.

El trámite de las PQR se regirá por las normas relativas al derecho de petición, consagradas en el Código Contencioso Administrativo.

Contra las decisiones que resuelvan las PQR de los usuarios, proceden los recursos de reposición y, en subsidio, de apelación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de las mismas.

**DÉCIMA SEXTA. SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN.** Los usuarios de los servicios postales tienen derecho a presentar solicitudes para el reconocimiento y pago de las indemnizaciones dispuestas en el artículo 38 de la Resolución 3038 de 2011, en concordancia con lo previsto en el numeral 30 del artículo 25 de la Ley 1369 de 2009.

En todo caso, el pago de la indemnización solicitada, en caso de ser procedente, debe hacerse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la presentación de dicha solicitud.

Ante la inconformidad del usuario respecto de la decisión que fija el monto de la Indemnización o niega el reconocimiento de la misma, procede el recurso de reposición y, en subsidio, de apelación.

**DÉCIMA SÉPTIMA. FORMA DE PRESENTACIÓN.** Los usuarios de los servicios postales pueden presentar las PQR y las solicitudes de Indemnización en forma verbal, escrita o mediante cualquier medio tecnológico o electrónico dispuesto para tal fin por los operadores postales.

Para efectos de la presentación de las PQR y de las solicitudes de indemnización, los usuarios deberán indicar, independientemente de la forma en que éstas 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.

Los operadores de los servicios postales deberán tener disponibles formatos de presentación de PQR y solicitudes de indemnización en todos los puntos de atención al usuario y en su página web. En dichos formatos deberá constar únicamente la información prevista en el inciso anterior, sin que el operador pueda solicitar información adicional a la indicada anteriormente. Lo anterior sin perjuicio del derecho que le asiste al usuario de presentar la PQR y la solicitud de indemnización en cualquier forma.

En las solicitudes de indemnización el usuario acompañará dicha solicitud de la copia 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, el operador postal está obligado a agregar al respectivo expediente la copia correspondiente. Los operadores postales no podrán exigir la presentación de documentos adicionales.

Cuando se presenten PQR y solicitudes de indemnización en forma verbal, el operador postal se encuentra facultado para resolverlas verbalmente, entregando al usuario una constancia de su presentación.

La respuesta por parte del operador postal, 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 por Ley.

El operador postal deberá entregar al usuario, por cualquier medio idóneo constancia de la presentación de la PQR o solicitud de indemnización, y el respectivo Código Unico Numérico asignado, sin importar si la presentación se surtió de forma verbal o escrita. En caso de ser escrita se incluirá constancia adicionalmente la fecha de radicación.

**DÉCIMA OCTAVA. FORMALIDADES.** Con el fin de garantizar el derecho de los usuarios a presentar PQR y solicitudes de indemnización, los operadores de los servicios postales observarán las siguientes formalidades:

**1** Las PQR y solicitudes de indemnización serán tramitadas de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.

**2** Los operadores postales deben informar a los usuarios, sobre su derecho a presentar PQR y solicitudes de indemnización, a través de su página web, su línea o líneas telefónicas y en todos sus puntos de atención, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 4 de la presente resolución.

**3** Cuando el operador postal decida una PQR o solicitud de indemnización presentada por un usuario, deberá informar a este último los recursos que proceden contra dicha decisión, los plazos para Interponerlos y la autoridad ante la cual pueden presentarse.

**DÉCIMA NOVENA.- TÉRMINO PARA PRESENTAR LAS PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN.** Los usuarios de los servicios postales podrán presentar PQR 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 siguientes 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.

El operador postal no se encuentra obligado a indemnizar al usuario por las solicitudes que sean presentadas por fuera de los términos dispuestos en el presente artículo.

**Parágrafo:** 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.

**VIGESIMA.-REGISTRO DE PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN.** Los operadores postales deben llevar de manera electrónica o por cualquier otro medio, un registro debidamente actualizado de las PQR y solicitudes de indemnización presentadas por los usuarios, en el cual se Identifique: el nombre, identificación y la dirección del usuario; la fecha de presentación; el Código Unico Numérico asignado; el motivo de la PQR o solicitud de indemnización; la fecha en que el operador dio respuesta y un resumen de dicha respuesta.

**Parágrafo 1.** Los operadores deben entregar al usuario, por cualquier medio idóneo, un Código Unico Numérico — CUN- que identifique la PQR o solicitud de indemnización presentada el cual deberá mantenerse durante todo el trámite, incluido el recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio. En el caso de PQR5 presentadas por escrito, el operador deberá entregar adicionalmente una constancia que incluya la fecha de radicación.

**Parágrafo 2.** Los rangos de numeración de los Códigos Únicos Numéricos, serán administrados y asignados a los operadores postales por la Superintendencia de Industria y Comercio, de conformidad con los términos que dicha

Entidad establezca.

**VIGESIMA PRIMERA.- SEGUIMIENTO DE PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN.** Los usuarios que hayan presentado PQR o solicitudes de indemnización, tienen 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 por el operador al momento de la presentación de la acción. Los operadores deben establecer mecanismos que permitan dicha consulta, haciendo uso de su página web y de la línea o líneas de atención al usuario.

**VIGESIMA SEGUNDA.- CONTENIDO DE LAS DECISIONES:** Las decisiones proferidas por los operadores postales en relación con las PQR y solicitudes de indemnización presentadas por los usuarios, deben contener como mínimo los siguientes aspectos:

- a. Resumen de los hechos en que se fundamenta la PQR o solicitud de indemnización.
- b. La descripción detallada de las acciones adelantadas por el operador para la verificación de los hechos.
- c. Los fundamentos jurídicos, técnicos y/o económicos de la decisión.
- d. Recursos que proceden contra la decisión.
- e. Forma y plazo para interposición de recursos.

**VIGESIMA TERCERA. NOTIFICACIÓN DE LAS DECISIONES** Las decisiones adoptadas por los operadores 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.

Los operadores postales podrán determinar mecanismos alternos de notificación, los cuales garanticen de manera efectiva el conocimiento de la decisión por parte del usuario. Dichos mecanismos deberán cumplir con los requisitos que para tales efectos determine la Superintendencia de Industria y Comercio — SIC.

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 el operador 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 del operador, por parte del usuario, de conformidad con lo previsto en la Ley 62 de 2005 o la norma que la modifique, complemente o sustituya.

**VIGESIMA CUARTA.- TÉRMINO PARA RESPONDER LAS PQR Y LAS SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN.** Los operadores deberán resolver 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 en el Código Contencioso Administrativo.

Si el usuario, no es notificado de la respuesta a la PQR o solicitud de indemnización por parte de su operador, pasado el término antes señalado, se entenderá que la PQR ha sido resuelto en forma favorable al usuario, es decir que ha operado el silencio administrativo positivo, salvo que el operador demuestre que el usuario auspicó la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas.

Una vez ocurrido el silencio administrativo positivo, el operador, de oficio, debe materializar los efectos del silencio administrativo positivo dentro de un plazo máximo de setenta y dos (72) horas siguientes a la ocurrencia de dicho silencio, y en caso de que éste incumpla con dicha obligación, el usuario no perderá su derecho de reclamarlo de manera inmediata y en cualquier momento.

**VIGESIMA QUINTA.- RECURSOS:** La interposición de recursos se regirá por las siguientes reglas;

**1** 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 el operador para el efecto.

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

**2** 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 al recurso de reposición sea desfavorable a sus solicitudes, este último remitirá dicho recurso de apelación de manera automática a la Superintendencia de Industria y Comercio para que ésta resuelva dicho recurso.

En la presentación de los recursos se tendrán en cuenta 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, 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 recurso de apelación, documento que una vez diligenciado por el usuario, debe ser anexado por el operador 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 el operador almacenará evidencia de la respuesta del usuario por un término de por lo menos seis (6) meses.