

## COMUNICADO DE CARACTER INFORMATIVO

### CLIENTES Y USUARIOS DE LOS SERVICIOS POSTALES – PUBLICO EN GENERAL

**TEMPO EXPRESS S.A.S.**, Operador Postal de Mensajería Expresa debidamente habilitado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en estricto cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución No. 5956 de 2020 por medio de la cual se suspendieron algunas disposiciones contenidas en la Resolución No. 5050 de 2.016, ambas expedidas por la Comisión de Regulación “CRC”, y de la Resolución No. 1552 de 2.014 expedida por el Ministerio de las TIC, 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, respetuosamente nos permitimos informar los aspectos más relevantes que se deben tener en cuenta, en relación con 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 de Regulación de Comunicaciones “CRC” 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 Mayo 31 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 No. 5050 de 2.016. 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 Superintendencia de Industria y Comercio "SIC", mediante la Resolución No. 21906 de Mayo 20 de 2.020 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:
  - a) Que la cobertura actual de los servicios de Mensajería Expresa Masiva que presta **TEMPO EXPRESS S.A.S.**, es en todo el territorio nacional. Sin embargo y en atención a las restricciones de movilidad con ocasión al COVID-19, continuaremos informando a nuestros clientes acerca de las posibles dificultades que por acceso, fuerza mayor o caso fortuito puedan generarse en todo el territorio nacional, incluyendo aquellas que surjan como medidas adicionales dispuestas por las autoridades locales y regionales competentes.
  - b) Que **TEMPO EXPRESS S.A.S.**, continuará atendiendo los requerimientos de todos nuestros clientes y usuarios, a través de los canales dispuestos para tal fin, en los días y horarios previamente establecidos, a saber, de Lunes a Viernes desde las 07:30 hasta las 17:00 horas. Así mismo y adicionalmente a través del correo electrónico [atencionalcliente@tempoexpress.com](mailto:atencionalcliente@tempoexpress.com) o en la línea **01800-940177**.
  - c) Que **TEMPO EXPRESS S.A.S.**, a través de sus Ejecutivos de Cuenta y de los funcionarios encargados del área de Atención y Servicio al Cliente, seguirán manteniendo informados a todos nuestros clientes y usuarios sobre las novedades presentadas y comunicaciones, en especial de los tiempos estimados de entrega de los objetos postales en atención a cada tipo de destino fijado en el respectivo Acuerdo de Nivel de Servicio.
  - d) Que **TEMPO EXPRESS S.A.S.**, se permite recordar a nuestros clientes que a través de nuestra Página Web [www.tempoexpress.com](http://www.tempoexpress.com) se reciben, tramitan y se da respuesta a sus PQR's., siempre en estricto cumplimiento a lo establecido en

el Acuerdo de Nivel Servicio, suscrito. El canal de comunicación continuará siendo el correo [atencionalcliente@tempoexpress.com](mailto:atencionalcliente@tempoexpress.com) y la línea **01800-940177**, con el Ejecutivo de Cuenta correspondiente.

- e) Que **TEMPO EXPRESS S.A.S.**, como Operador Postal de Mensajería Expresa y la red de interconexión postal habilitada de que haga uso, 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.
- f) Que **TEMPO EXPRESS S.A.S.**, o la red de interconexión habilitada de que se haga uso, al momento de llevar a cabo la entrega del objeto postal en el domicilio del usuario destinatario registrado en la guía y no se encuentre ninguna persona en el domicilio, procederá a 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. Si en la primera visita se determinan algún motivo de Causal de Devolución de las establecidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, no será menester la realización de una segunda visita.
- g) Que **TEMPO EXPRESS S.A.S.**, en cumplimiento de las disposiciones expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones "CRC", efectuará al menos dos (2) intentos de entrega. Si después de realizados los intentos no se logra la entrega efectiva del objeto postal, se informa al usuario destinatario por medios físicos o electrónicos que puede recoger el citado objeto, dentro de los Quince (15) días calendario siguientes a la finalización del Estado de Emergencia, en nuestra oficina de atención al usuario. Lo anterior teniendo en cuenta además lo establecido particularmente en el Acuerdo de Nivel de Servicio de Servicio con el Cliente.
- h) 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
- i) 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.
- j) Que **TEMPO EXPRESS S.A.S.** ofrece el servicio de recolección a domicilio de objetos postales. Este servicio se programará y estará sujeto a la capacidad y disponibilidad, informando previamente dichas circunstancias a nuestros clientes.
- k) Que **TEMPO EXPRESS S.A.S.**, se permite recordar a todos nuestros clientes que en caso de presentarse inconvenientes en la prestación del servicio deben contactarse a través de correo electrónico [atencionalcliente@tempoexpress.com](mailto:atencionalcliente@tempoexpress.com) y en caso de no obtener respuesta o que con la respuesta dada no se satisfaga

su reclamación, puede acudir, en segunda medida, ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

**l)** Que **TEMPO EXPRESS S.A.S.**, se permite informar a todos sus clientes y usuarios que las tarifas y los procedimientos para la recepción, trámite y respuesta para las PQR's y las solicitudes de indemnización no se han modificado.

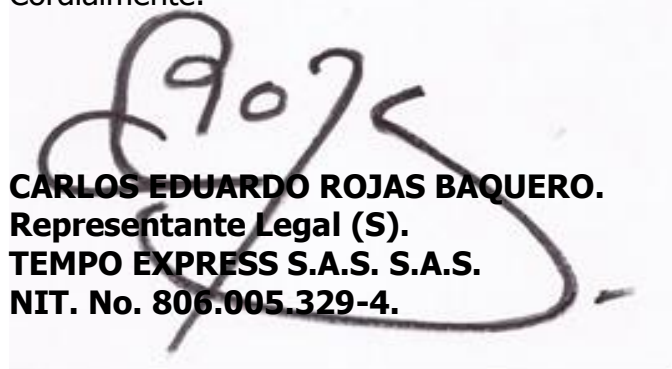
**m)** En cuanto al cubrimiento, nuestra empresa se sigue prestando servicio en las oficinas operativas de mensajería expresa masiva en las ciudades de Cartagena, Santa Marta, Barranquilla, Riohacha, Montería, Valledupar, Sincelejo, San Andrés Isla, Cúcuta, Bucaramanga, Arauca, Yopal, Villavicencio, Ibagué, Tunja, Armenia, Manizales, Pereira, Medellín, Cali, Palmira y Bogotá D. C.

Únicamente fueron cerrados los Establecimientos de Comercio que tiene **TEMPO EXPRESS S.A.S.**, para el desarrollo de las actividades de la Unidad de Negocio de Notificaciones Judiciales, en las ciudades de Cartagena, Barranquilla, Bucaramanga y Bogotá, en atención a que la Rama Judicial, con algunas excepciones, no se encuentra laborando con ocasión de la Pandemia del COVID-19 y hubo suspensión de términos en los procesos judiciales, por lo que no se está llevando a cabo notificaciones.

Es importante resaltar que tal y como se encuentra publicado en nuestra Página Web [www.tempoexpress.com](http://www.tempoexpress.com), en nuestro modelo de negocio "*Sólo prestamos servicio postal de mensajería expresa masiva (bajo contrato), en el que las características del servicio y la totalidad de las condiciones técnicas, económicas y jurídicas son negociadas y pactadas de mutuo acuerdo entre las partes del contrato y, por lo tanto son el resultado de acuerdo particular y directo entre ellas*" , de conformidad con lo establecido en el Parágrafo 2 del Artículo 1 de la Resolución CRC No. 3038 de 2.011.

Se expide el presente comunicado en la ciudad de Cartagena de Indias D. T. y C., a los Veintidós (22) días del mes de Mayo de Dos Mil Veinte (2.020).

Cordialmente.



**CARLOS EDUARDO ROJAS BAQUERO.**  
**Representante Legal (S).**  
**TEMPO EXPRESS S.A.S. S.A.S.**  
**NIT. No. 806.005.329-4.**