# Derechos de los Usuarios

En cumplimiento de las normas legales vigentes le comunicamos que Usted tiene derecho a presentar peticiones, quejas y reclamos (PQR) y solicitudes de indemnización, en forma verbal o escrita, o mediante la página Web.
La presentación de PQR y la solicitud de indemnización no requieren de presentación personal ni intervención de abogado y serán tramitadas según las normas (leyes, decretos, resoluciones, etc.) que al respecto señalen las autoridades colombianas.
FAST SERVICES COURIER SAS. . recibe, atiende, tramita y responde la PQR y la solicitud de indemnización de la misma manera en que fue presentada, dentro de los términos establecidos para ello y otorgando los recursos previstos. Relación de canales disponibles para presentar una PQR o una solicitud de indemnización:

- A través de la página web www.fastservicescourier.co
- Líneas telefónicas +57 3195550264
- Puntos de atención: CR 82 # 22ª 04
  Diligenciando el formato dispuesto para ello y que puede consultar en este mismo documento.
- info@fastservicescourier.co

Con el n de ofrecer un mejor servicio y de dar cumplimiento a la Resolución 3038 de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC-,FAST SERVICES COURIER SAS. .. informa cuál es la normatividad vigente en materia de protección a los derechos de los usuarios de los servicios postales, poniéndola a disposición para consulta, así como el Manual de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) y Solicitudes de Indemnización.

1. LEY 1369 DE 2009 “ la cual establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones”.
2. LEY 1437 DE 2011 “Que expide el Código de Procedimiento Administrativo. y de lo Contencioso Administrativo”
3. RESOLUCIÓN 3038 DE 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC “Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales”
4. CARTILLA DE SERVICIOS Y GUIAS POSTALES
5. MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) y Solicitudes de Indemnización de FAST SERVICES COURIER SAS. .
6. Ente Regulador: Superintendencia de Industria y Comercio.

7. Política Peticiones, Quejas, Recursos (PQR) y Solicitudes de Indemnización:

Artículo 21. PQR. Los usuarios de los servicios postales tienen derecho a presentar PQR relacionados con la prestación del servicio postal contratado. Por su parte, los operadores postales tienen la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las PQR presentadas por sus usuarios. El trámite de las PQR se regirá por las normas relativas al derecho de petición, consagradas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo 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 diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de estas y deberán ser tramitados y resueltos de conformidad con las reglas del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO 25. 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.

8. Para formular su PQR diligencie el formulario:

FORMULACION DE UNA PETICION, QUEJA O RECURSOS (PQR)
Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACION

Señores
FAST SERVICES COURIER SAS. .

ASUNTO:

| | Marque con X |
|---|---|
| Petición | |
| Queja | |
| Recurso | |
| Solicitud de Indemnización | |

| CUN No. |
|---|
| |

| Información del Usuario | | | |
|---|---|---|---|
| Nombre: | | | |
| Documento de identidad: | | | |
| | Día | Mes | Año |

| Información del Remitente | |
|---|---|
| Nombre: | |
| Documento de identidad: | |
| Correo electrónico: | |

| Información del Destinatario | |
|---|---|
| Nombre: | |
| Documento de identidad: | |
| Correo electrónico: | |

Hechos en que se fundamenta la PQR o solicitud de indemnización:

Documentos Adjuntos: _____

_____

Autorizo que la respuesta sea de la siguiente forma: Notificación Ley 1437 de 2011

( ) Dirección de Correo electrónico : _____

( ) Dirección de Domicilio : _____

Ciudad : _____

Teléfono : _____

Firma y Documento de identidad

10. Indicadores de Gestión

1. Política General de Tratamiento de Datos Personales La empresa FAST SERVICES COURIER SAS. . , domiciliada en Bogotá, con dirección física en CR 82 # 22 A -04 , dirección electrónica info@FASTSERVICESCOURIER.CO y teléfono 33333333, pone a conocimiento de los titulares de los datos personales que sean tratados de cualquier manera por FAST SERVICES COURIER SAS. . ., esta política general de tratamiento de datos personales, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, con el propósito de que los titulares de los datos personales manejados por la empresa, conozcan los derechos que le asisten, los procedimientos y mecanismos dispuestos por FAST SERVICES COURIER SAS. .. para hacer efectivos esos derechos, el alcance y la finalidad del tratamiento al cual serán sometidos los datos personales en caso de que el titular otorgue su autorización expresa, previa e informada.

1. VER Política general de tratamiento de datos personales

## Procedimiento para el trámite de peticiones, quejas y recursos (PQR), y solicitudes de indemnizaciones.

Los operadores postales deberán recibir y tramitar las peticiones, quejas y recursos (PQR) relacionadas con la prestación del servicio así como las solicitudes de indemnización y resolverlas de fondo 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 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. El recurso de reposición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su interposición.

Este término podrá ampliarse por uno igual para la práctica de pruebas, de ser necesarias, previa motivación. Una vez resuelto el recurso de reposición, el operador tendrá un máximo de cinco (5) días hábiles para remitir el expediente a la Superintendencia de Industria y Comercio para que resuelva el recurso de apelación, de ser procedente.

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 de 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.

Oportunidad para presentar las PQR y solicitudes de indemnización (Artículo 25 Resolución 3038 de 2011) y reglamentación aplicable en materia de derecho de petición y recursos. Los usuarios de los servicios postales podrán presentar PQR relacionados con la prestación del servicio postal contratado en cualquier momento. El trámite de las PQR se regirá por las normas relativas al derecho de petición (Ley1755 de 2015), consagradas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. (Título II Ley 1437 de 2011). Contra las decisiones que resuelvan las PQR de los usuarios, proceden los recursos de reposición y, en subsidio, de apelación dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la

Contencioso Administrativo.

**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 3° del artículo 25 de la Ley 1369 de 2009. **Ante la inconformidad del usuario**

decisión y deberán ser tramitados y resueltos de conformidad con las reglas del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. **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. 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. Cuando el tiempo de entrega contratado del objeto postal para servicios nacionales sea mayor a diez (10) días hábiles, el usuario remitente solo podrá presentar la solicitud de indemnización una vez haya transcurrido dicho tiempo contratado. 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 cuando no se hayan interpuesto recursos por parte del usuario. En caso de ser interpuestos los recursos, el pago de la indemnización debe hacerse dentro de los sesenta (60) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud.

**Recursos.** La interposición de recursos se regirá por las siguientes reglas: **Recurso de reposición**. El recurso de reposición deberá interponerse

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

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. El operador postal tendrá quince (15) días hábiles para resolver el recurso de

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. **Recurso de apelación.** Al momento de la interposición del recurso de reposición por parte del

del cual, en caso de que la respuesta del operador al recurso de reposición sea desfavorable a sus solicitudes, este último remitirá dentro de los cinco (5) días siguientes el expediente a la Superintendencia de Industria y Comercio para que esta resuelva el mismo. 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.