

BIENVENIDO A NUESTRA PLATAFORMA DE ADMISIÓN DE SUS PQR E INDEMNIZACIONES

Sr Usuario, Metropolitana de envíos Metroenvios Ltda, le brinda a continuación información importante para usted.

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

REMITENTE: Persona natural o jurídica que utiliza los servicios postales, con el fin de enviar objetos postales, a un destinatario local, nacional o internacional.

DESTINATARIO: persona natural o jurídica a quien se dirige por parte de remitente un objeto postal.

PETICION: Es aquel derecho que tiene toda persona individual o jurídica, grupo, organización o asociación para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes la intervención en un asunto puntual o concreto normalmente los gobiernos o entidades públicas o privadas- por razones de interés público ya sea individual, general o colectivo.

QUEJA: Es la manifestación de inconformidad que se da a conocer a la empresa por un hecho o situación irregular o negligencia en la atención de un funcionario o del servicio prestado por parte de la empresa.

RECLAMO: Es la manifestación de inconformidad por la prestación de un servicio o proceso.

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

RECURSO DE APELACIÓN: Cualquier manifestación de inconformidad por parte del usuario respecto de la decisión del operador postal 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 un superior jerárquico en este caso la superintendencia de industria y comercio para que examine la decisión inicial con la finalidad que éste analice y decida.

SOLICITUD DE INDEMNIZACION: Solicitud que realiza el remitente para que el operador postal del servicio postal le reconozca el pago de las indemnizaciones consagradas en el artículo 25 de la ley 1369 de 2009.

PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE PQR Y /O SOLICITUD DE INDEMNIZACION

Cuando un usuario tiene alguna inconformidad con el servicio contratado con **Metropolitana de envíos Metroenvios Ltda**, tendrá derecho a presentar una PQR y/o solicitud con el fin de que esta sea resuelta

Usted debe saber que cuenta con varios **medios de atención a PQR e indemnización**

Líneas telefónicas de atención: 3703040 – 3703060

Físicos: Puede obtener el formulario de recepción de PQR y/o solicitud de indemnización, descargándolo de nuestra página web o en nuestras oficinas ubicadas en la Carrera 44B # 53B-19 en la ciudad de Barranquilla.

Horarios de atención: Lunes a viernes de 8:00 A.M. -12:00 P.M. Y de 2:00 P.M. - 5:00 P.M

Página Web: Nuestra plataforma le brinda facilidad de ingresar su petición, queja, reclamo y/o solicitud de indemnización ingresando a www.metropolitanadeenvios.com mediante el módulo de PQR.



Al ingresar una PQR por cualquiera de los medios, esta es recepcionada- por el área comercial quien se encargará de identificar el área responsable conforme a lo solicitado por el usuario.

Se realiza notificación y se da inicio al trámite requerido en busca de la respuesta, dentro de los tiempos establecidos, los cuales son máximo quince (15) días hábiles siguientes contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud, de acuerdo con el tipo de solicitud, tal como lo establece la Resolución 3038 de 2011 de la comisión de regulación de comunicaciones, la Ley 1369 de 2009 y la Ley 1755 de 2015.

IMPORTANTE TENER EN CUENTA

Información y documentación requerida: Para efectos de la presentación de las PQR y de las solicitudes de indemnización, los usuarios deberán indicar el número de guía bajo el cual se identifica el envío objeto de la PQR, su nombre completo e identificación, dirección de residencia, teléfono de contacto, identificarse como remitente o destinatario según corresponda y los hechos en que se fundamenta la PQR o la solicitud de indemnización.

La solicitud de indemnización que presente un usuario ante Metropolitana de envíos Metroenvios Ltda., debe estar acompañada de la copia del documento de identificación, copia simple y legible de la guía o prueba de admisión.

En los casos en los que el usuario no conserve el anterior documento, deberá manifestarlo al momento de realizar la solicitud de indemnización, ya que en dicho Metropolitana de envíos Metroenvios Ltda., estará obligado a agregar al respectivo expediente la copia correspondiente. Los operadores postales no podrán exigir la presentación de documentos adicionales.

Término para presentar las PQR y solicitudes de indemnización: 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. 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.

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.

En todo caso el destinatario tendrá derecho a recibir las indemnizaciones siempre y cuando el remitente le ceda por escrito y de manera expresa ese derecho. Metropolitana de envíos Metroenvios Ltda, no se encuentra obligado a indemnizar al usuario por las solicitudes que sean presentadas por fuera de estos términos.

Término para responder las PQR y las solicitudes de indemnización: Las PQR relacionadas con el Servicio de Mensajería Expresa se entenderán radicadas en la misma fecha de su presentación. Una vez radicadas se le asignará un código único numérico que le será comunicado al solicitante y que le permitirá hacer seguimiento de su solicitud.

Para responder las peticiones, quejas y reclamos o solicitudes de indemnización Metropolitana de envíos Metroenvios Ltda, tiene un término de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de su presentación. Este término es susceptible de ampliación para la práctica de pruebas, en caso de que éstas sean necesarias y previa motivación, situación que deberá ser informada al usuario, de conformidad con lo establecido en el código contencioso administrativo.

Si Metropolitana de envíos Metroenvios Ltda., no atiende dentro del término de quince (15) días hábiles las peticiones, quejas, recursos de reposición o solicitudes de indemnización presentados por los usuarios, operará de pleno derecho el silencio administrativo positivo, lo que significa que el reclamo, recurso o solicitud de indemnización ha sido resuelto de manera favorable al usuario.

Metropolitana de envíos Metroenvios Ltda., contará con un plazo máximo de setenta y dos (72) horas siguientes a la ocurrencia del silencio para materializar sus efectos, esto es, para otorgar la favorabilidad de las pretensiones. Sin embargo, si el operador incumple su obligación y no reconoce los efectos, el usuario mantendrá su derecho a reclamarlo en cualquier momento. Asimismo, podrá acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio con el fin de que aquella ordene al operador el reconocimiento de los efectos del silencio.

En caso de ser procedente la indemnización, Metropolitana de envíos Metroenvios Ltda., deberá realizar su pago máximo dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la presentación de dicha solicitud. Para tal efecto, el usuario debe aportar certificación bancaria.

El operador del servicio de mensajería expresa cancelaran al usuario remitente el valor de la indemnización dependiendo del servicio postal contratado, para tal efecto aplicarán la siguiente regla de indemnización:

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.

Metropolitana de envíos Metroenvios Ltda., no se encuentra obligado a indemnizar al usuario por las solicitudes que sean presentadas por fuera de los términos dispuestos en la ley.

El usuario remitente podrá solicitar al operador de servicios postales el pago de una indemnización. El usuario destinatario únicamente podrá percibir las indemnizaciones a que tiene derecho el usuario remitente, cuando éste último le ceda de manera expresa tal derecho.

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 deberá seguir el procedimiento establecido por el Ministerio para los objetos declarados en rezago.

Inconformidad del usuario contra la decisión

Si un usuario no está de acuerdo con la decisión adoptada por Metropolitana de envíos Metroenvios Ltda., podrá controvertirla mediante la presentación de los recursos de reposición y de apelación, este último en subsidio del primero.

- ✓ **RECURSO DE REPOSICION:** La interposición de recursos deberá interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que se surta la notificación de la decisión a usuario, ante el mismo funcionario que haya proferido la decisión.
- ✓ **RECURSO DE APELACION:** Al momento de la interposición de recurso de reposición por parte de 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 esta resuelva dicho recurso.

Superintendencia de Industria y Comercio

Teléfono: 018000-910165

Dirección: Carrera 13 No. 27 - 00 Pisos 3, 4, 5 y 10 Bogotá - Colombia

Web: <http://www.sic.gov.co/>