



Derechos de los Usuarios de Servicios Postales

El secreto e inviolabilidad de las comunicaciones postales.

El respeto a la intimidad.

La neutralidad y confidencialidad de los servicios postales.

La prestación permanente de los servicios postales.

La prestación del servicio contratado de conformidad con las condiciones ofrecidas.

La igualdad de trato a los usuarios de los servicios postales que estén en condiciones idénticas.

La prestación del servicio libre de cualquier tipo de discriminación, especialmente derivadas de consideraciones políticas, religiosas, ideológicas, étnicas, etcétera.

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.

La indemnización por pérdida, expoliación o avería de los objetos postales.

La devolución al usuario remitente de los objetos postales que no hayan sido entregados al usuario destinatario.

El cambio de la dirección del usuario destinatario para una nueva remisión del envío, siempre y cuando el objeto no haya sido entregado, previo pago de las tarifas fijadas por la empresa para tal efecto, siempre que las condiciones en relación con la cobertura establecidas por el operador postal para la prestación del servicio permitan dicha modificación. Cabe anotar que este cambio, conforme lo dispone la ley 1369 de 2009, se denomina reexpedición.

La identificación de todos los operadores postales que intervienen en la prestación del servicio postal solicitado por el usuario, a medida que estos se vayan identificando en el tránsito del objeto postal.

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