

**RESOLUCIÓN NRO. ARCP-DE-2019-47**

**EL DIRECTOR EJECUTIVO, ENCARGADO, DE LA  
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL POSTAL**

**CONSIDERANDO:**

**Que**, el artículo 84 de la Constitución de la República del Ecuador, prevé que todo órgano con potestad normativa tendrá la obligación de adecuar, formal y materialmente, las leyes y demás normas jurídicas a los derechos previstos en la Constitución y los tratados internacionales, y los que sean necesarios para garantizar la dignidad del ser humano o de las comunidades, pueblos y nacionalidades. En ningún caso, la reforma de la Constitución, las leyes, otras normas jurídicas ni los actos del poder público atentarán contra los derechos que reconoce la Constitución;

**Que**, el numeral 6 del artículo 132 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone: *"Otorgar a los organismos públicos de control y regulación la facultad de expedir normas de carácter general en las materias propias de su competencia, sin que puedan alterar o innovar las disposiciones legales";*

**Que**, el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador señala: *"La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación";*

**Que**, el artículo 313 de la Constitución de la República del Ecuador, señala que el Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia;

**Que**, el literal h) del artículo 10.2 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutivo (ERJAFE), señala que corresponde a la Función Ejecutiva ejercer las siguientes atribuciones *"(...) h) Regulación.- Es la facultad de emitir normas para el adecuado y oportuno desarrollo y cumplimiento de la política pública y la prestación de los servicios, con el fin de dirigir, orientar o modificar la conducta de los agentes regulados";*

**Que**, en el Segundo Suplemento del Registro Oficial Nro. 31 del 7 de julio 2017 se expidió el Código Orgánico Administrativo (COA), estableciendo en su artículo 1 que: *"Este Código regula el ejercicio de la función administrativa de los organismos que conforman el sector público";* y, en el artículo 130, señala que: *"Las máximas autoridades administrativas tienen competencia normativa de carácter administrativo únicamente para regular los asuntos internos del órgano a su cargo, salvo los casos en los que la ley prevea esta competencia para la máxima autoridad legislativa de una administración pública. La competencia regulatoria de las actuaciones de las personas debe estar expresamente atribuida en la ley";*

**Que**, los numerales 2 y 5 de la Política Pública para el Desarrollo y Fomento del Sector Postal Ecuatoriano 2016-2020, establecen: *"2. Fomentar y diversificar el mercado de servicios postales que responda a la demanda en condiciones óptimas de competitividad, eficiencia, calidad y equidad; en articulación con los sectores relacionados con el desarrollo económico y social (...) 5. Posicionar al sector postal como el aliado estratégico logístico del comercio electrónico, a fin de potenciarlo y diversificar la oferta de servicios postales, mediante el uso efectivo de las TIC en el ejercicio postal";*





**Que**, la Ley General de los Servicios Postales publicada en el Suplemento del Registro Oficial Nro. 603 de 07 de octubre de 2015 crea en su artículo 8: “(...) *la Agencia de Regulación y Control Postal, como un organismo técnico-administrativo especializado y desconcentrado, adscrito al Ministerio rector del sector postal, con personalidad jurídica de derecho público, autonomía administrativa, técnica, económica, financiera y patrimonio propio (...) encargada de regular y controlar a los operadores postales, así como también de velar el cumplimiento de las políticas y directrices dictadas por el Ministerio rector de los servicios postales. (...) La Agencia de Regulación y Control Postal contará con un Directorio y una Directora o Director Ejecutivo*”;

**Que**, el numeral 5 del artículo 9 de la Ley referida, establece las atribuciones de la Agencia de Regulación y Control Postal, señalando: “*Otorgar, renovar, cancelar o negar el Permiso de operación Postal, la Autorización de Operación del Servicio Postal Universal y la Concesión de Operación del Servicio Postal Universal y recaudar los valores que correspondan por estos títulos habilitantes*”;

**Que**, el numeral 5 del artículo 13 la Ley General de los Servicios Postales, confiere al Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control Postal, la facultad de: “*Expedir los reglamentos, normas técnicas y manuales para la regulación, control y desarrollo de la prestación del servicio postal*”;

**Que**, el numeral 1 del artículo 33 de la Ley General de los Servicios Postales, determina que las y los operadores postales tendrán derecho a operar y prestar a través de su red propia o de terceros, en el territorio autorizado, los servicios para los que haya sido autorizado;

**Que**, mediante Resolución Nro. ARCP-DE-2017-68 de 29 de diciembre de 2017, publicada en el Registro Oficial Nro. 169 de 26 de enero del 2018, la Agencia de Regulación y Control Postal expidió el Reglamento de Relaciones Entre Operadores Postales y Agentes Postales, que dentro del artículo 2 establece que tendrá como objeto: “*(...) regular las relaciones que se generen entre operadores postales y personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras que tengan relación con las actividades postales; para el desarrollo de uno o varios de los procesos de admisión, clasificación, distribución y entrega de envíos postales dentro del territorio nacional y desde o hacia el exterior*”;

**Que**, mediante Memorando Nro. ARCP-DR-2019-0028-M de 12 de junio de 2019, dirigido a la Subdirectora de Gestión Técnica, el Director de Regulación remite el Informe Técnico para la reforma al Reglamento de Relaciones entre Operadores Postales y Agentes Postales; y mediante sumilla inserta dentro del mismo documento la referida Autoridad aprueba y dispone a la Dirección de Regulación, continuar con el trámite respectivo;

**Que**, mediante Memorando Nro. ARCP-DR-2019-0030-M de 14 de junio de 2019, dirigido al Director Ejecutivo, Encargado, el Director de Regulación, solicitó la aprobación de la propuesta de reforma al Reglamento de Relaciones entre Operadores Postales y Agentes Postales, a fin de mejorar la gestión operativa de la Entidad, adjuntando además el expediente en físico de la reforma al reglamento; y, mediante sumilla inserta dentro del mismo documento, la referida Autoridad aprueba y dispone a la Dirección de Asesoría Jurídica elaborar Resolución;

**Que**, es necesario regular las relaciones jurídicas entre operadores postales y personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, públicas o privadas distintas de los operadores postales que tengan relación con las actividades postales;



El Director Ejecutivo, Encargado, en ejercicio de las atribuciones y facultades legales establecidas en los numerales 5 y 16 del artículo 13 de la Ley General de los Servicios Postales.

**Resuelve:**

Reformar el Reglamento de Relaciones entre Operadores Postales y Agentes Postales, expedido mediante Resolución Nro. ARCP-DE-2017-68 de 29 de diciembre de 2017, publicada en el Registro Oficial Nro. 169 de 26 de enero del 2018, y sustituirlo por el siguiente articulado:

**Capítulo I  
GLOSARIO**

**Art. 1.- Definiciones.-** Para efectos de este Reglamento, se aplicarán las siguientes definiciones:

**Agenciado.** Persona natural o jurídica que tiene su negocio y como complemento de forma independiente y con sus propios recursos, se encarga de la promoción, comercialización y prestación del servicio postal por cuenta de un operador postal.

**Franquiciado.** Persona natural o jurídica quien en forma independiente y con sus propios recursos, se encarga de la promoción, comercialización y prestación del servicio postal por cuenta de un operador postal.

**Licencia de funcionamiento.** Es el acto administrativo por el que se le faculta a un operador postal la apertura y el funcionamiento legal de una oficina o de un proceso postal, sujeta a verificación a través de inspecciones de control realizadas por la Agencia de Regulación y Control Postal.

**Patentado.** Persona natural o jurídica quien en forma independiente y con sus propios recursos, se encarga de la promoción y comercialización de sellos postales y admisión de correspondencia de hasta dos (2) kilogramos a través de buzones.

**Permiso de operación postal.** Es el acto administrativo mediante el cual el Estado permite a una persona natural o jurídica, pública o privada, nacional o extranjera, luego del cumplimiento de los requisitos exigidos, la prestación de servicios postales en un área geográfica determinada y por un plazo establecido.

**Red postal.** Conjunto de bienes, recursos y medios empleados por el operador postal que permiten el desarrollo de uno o todos los servicios postales de admisión, clasificación, distribución o entrega para la prestación de actividades postales.

**Título habilitante.** Constituye el Acto administrativo mediante el cual, la Agencia de Regulación y Control Postal determina las condiciones y obligaciones a las que se sujetará el operador postal para la prestación de servicios postales.

**CAPÍTULO II  
GENERALIDADES**

**Art. 2.- Objeto.-** El presente reglamento tiene por objeto regular las relaciones que se generen entre operadores postales y personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras que tengan relación con las actividades postales; para el desarrollo





de uno o varios de los servicios de admisión, clasificación, distribución y entrega de envíos postales dentro del territorio nacional y desde o hacia al exterior.

**Art. 3.- Ámbito de Aplicación.-** Este reglamento será aplicable a operadores postales, personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, públicas o privadas que realicen uno o más de los servicios que conforman el servicio postal, a nivel local, nacional o internacional en los servicios de admisión, clasificación, distribución o entrega de envíos postales. También se aplicará para las personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, privadas o públicas distintas de los operadores postales que tengan relación con las actividades postales.

### CAPÍTULO III DEL AGENTE POSTAL AUTORIZADO

**Art. 4.- Contratos para el Desarrollo de Actividades Postales.-** Para el desarrollo de uno o varios de los servicios de admisión, clasificación, distribución y entrega de envíos postales dentro del territorio nacional y desde o hacia al exterior, los operadores postales podrán celebrar contratos o acuerdos entre sí o con personas naturales o jurídicas que tengan relación con las actividades postales.

**Art. 5.- Agente Postal Autorizado.-** El operador postal o la persona natural o jurídica que a nombre de un operador postal realiza uno o varios servicios de admisión, clasificación, distribución o entrega mediante una relación contractual. Se constituirá como Agente postal autorizado, una vez que cuente con licencia de funcionamiento de la Agencia de Regulación y Control Postal.

El agente postal autorizado podrá suscribir contratos con uno o varios operadores postales para integrar las operaciones logísticas de la operación postal o formar parte de sus redes postales.

Sin perjuicio de que el Operador Postal Designado o los operadores postales en libre competencia identifiquen sus acuerdos o relaciones comerciales como de agencia, franquicia o patente, para efectos de control y seguimiento de la Agencia de Regulación y Control Postal se denominarán Agentes Postales Autorizados.

**Art. 6.- Clasificación de los Agentes Postales Autorizados.-** Los agentes postales autorizados se clasifican en:

- a) **Comisionista Exclusivo:** Es el operador postal o la persona natural o jurídica, que presta uno o varios de los servicios de admisión, clasificación, distribución y entrega de envíos postales dentro del territorio nacional y desde o hacia al exterior, de forma exclusiva para un operador postal.
- b) **Comisionista Multimarca:** Es el Operador postal o la persona natural o jurídica que presta uno o varios de los servicios de admisión, clasificación, distribución y entrega de envíos postales dentro del territorio nacional y desde o hacia al exterior para dos o más operadores postales.

**Art. 7.- Operadores Postales en Calidad de Agentes Postales Autorizados.-** Para el desarrollo de los servicios de admisión, clasificación, distribución o entrega, los operadores postales podrán actuar como agentes postales autorizados en relación a otros operadores postales.



## CAPÍTULO IV PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE LOS AGENTES POSTALES AUTORIZADOS

**Art. 8.- Requisitos para Solicitar la Incorporación de un Agente Postal Autorizado.-** El operador postal para el registro de un agente postal en su red postal, remitirá a la Agencia de Regulación y Control Postal los siguientes documentos:

1. Solicitud formal dirigida a la máxima autoridad de la Agencia de Regulación y Control Postal o su delegado;
2. Contrato o acuerdo donde se especifique los servicios y la relación comercial;
3. Listado de equipamiento e infraestructura con la que cuenta, de acuerdo al servicio que brindará, según lo establecido en el Reglamento de Títulos Habilitantes y sus reformas, para el desarrollo de la actividad postal autorizada al operador postal principal, y;
4. Formulario de Información por Oficina Postal.

Una vez que la Agencia de Regulación y Control Postal revise y valide la información, se expedirán y remitirán las licencias de funcionamiento en el término de quince (15) días.

En caso de existir inconsistencias con la información presentada, el operador postal en un término máximo de diez (10) días, presentará las aclaraciones respectivas para su validación, caso contrario, el trámite será archivado.

**Art. 9.- Reajuste del permiso de Operación Postal.-** Si en el proceso de incorporación de uno o varios agentes postales autorizados, se determina que existe variación en los factores y criterios para la determinación del valor del permiso de operación postal, la Agencia de Regulación y Control Postal, realizará una reliquidación del valor pagado por el año en curso por concepto del permiso de operación postal, así como la respectiva adenda al contrato, de conformidad al último inciso del artículo 49 de la reforma al Reglamento de Títulos Habilitantes.

**Art.10.-Inspección.-** Una vez emitida la licencia de funcionamiento postal, la Agencia de Regulación y Control Postal podrá realizar inspecciones ex post, al agente postal autorizado con el fin de validar la información declarada por el operador postal. Esta información es de única responsabilidad del operador postal.

## CAPÍTULO V SERVICIOS POSTALES DE LOS AGENTES POSTALES AUTORIZADOS

**Art.11.- Servicios Postales de los Agentes Postales Autorizados.-** El Agente Postal Autorizado, podrá ejecutar servicios de la operación postal como: admisión, clasificación, distribución o entrega de un envío postal, para lo cual deberá contar con la respectiva licencia de funcionamiento por cada oficina, documento que le facultará realizar los servicios y modalidad declarada a la Agencia de Regulación y Control Postal.

El Agente Postal Autorizado se encuentra prohibido de brindar un servicio y actividad postal diferente al que se encuentra autorizado en la licencia de funcionamiento emitida por la Agencia de Regulación y Control Postal.





**Art. 12.- Tarifas de los Agentes Postales Autorizados.-** Se prohíbe la variación de tarifas entre operadores postales y agentes postales autorizados, la Agencia de Regulación y Control Postal verificará el cumplimiento de los tarifarios en las oficinas de los Agentes Postales Autorizados a nivel nacional.

**Art. 13.- Contribución del uno por ciento (1%) de los Ingresos.-** El operador postal será el responsable de realizar la contribución del uno por ciento (1%) de los ingresos facturados y percibidos por concepto de la prestación de todos los servicios y actividades postales que a su nombre ofertan sus agentes postales autorizados que forman parte de su red postal, en los tiempos y condiciones establecidas en la Ley General de los Servicios Postales, su Reglamento General y demás normativa que expida o llegare a expedir la Agencia de Regulación y Control Postal.

## CAPÍTULO VI CONDICIONES DE RELACIONAMIENTO ENTRE OPERADORES POSTALES Y LOS AGENTES POSTALES AUTORIZADOS

**Art. 14.- Contrato.-** El contrato de relación entre un operador postal con un agente postal autorizado deberá contener al menos la siguiente información:

1. Identificación de los comparecientes (RUC, Razón Social, Dirección, Teléfono);
2. Tipo de servicio a prestar;
3. Actividades postales a realizar;
4. Vigencia y plazo del contrato;
5. Condiciones del servicio; y,
6. Obligaciones de las partes.

El texto del contrato no podrá contener condiciones o limitaciones que afecten al usuario en sus derechos en la prestación de los servicios postales.

## CAPÍTULO VII OBLIGACIONES DE LOS AGENTES POSTALES AUTORIZADOS

**Art. 15.- Obligaciones del Agente Postal Autorizado.-** Los agentes postales autorizados, además de las obligaciones establecidas en la Ley General de los Servicios Postales, deberán cumplir con:

- a) Los horarios de atención para la prestación de los servicios declarados por el operador postal principal, que deberán encontrarse en un lugar visible dentro del establecimiento;
- b) Brindar una atención esmerada y un trato amable al usuario del servicio postal;
- c) Publicar la lista de actividades postales y tarifarios en un lugar visible;
- d) Cumplir con las tarifas establecidas para cada tipo de actividad postal;
- e) Ofrecer los seguros para los envíos u objetos postales;
- f) Cumplir con la entrega de los envíos u objetos postales al destinatario en el tiempo ofertado;
- g) Atender las quejas presentadas por el usuario en los plazos establecidos en el Reglamento de Quejas, Reclamos e Indemnizaciones para Servicios Postales en



Régimen de Libre Competencia y reportar al operador postal;

- h) Informar inmediatamente al operador postal, los reclamos presentados por el usuario, para que proceda a atenderlos;
- i) Reportar mensualmente las piezas procesadas al operador postal, para su consolidación, y;
- j) Además de cumplir con las obligaciones señaladas, los Agentes Postales Autorizados deberán someterse al cumplimiento de la normativa postal vigente.

**Art. 16.-Obligaciones del Operador Postal.-** El operador postal, respecto a sus agentes postales autorizados, tendrá las siguientes obligaciones:

- a) Reportar a la Agencia de Regulación y Control Postal, cualquier cambio en la información referente a sus agentes postales autorizados en el término de cinco (5) días de ocurrido el hecho;
- b) Reportar a la Agencia de Regulación y Control Postal la inclusión de un agente postal en el término de treinta (30) días de abierta la oficina postal;
- c) Mantener actualizados a sus agentes postales sobre los procedimientos para la prestación de los servicios postales y la actualización de tarifas;
- d) Controlar el cumplimiento de los horarios establecidos para la prestación del servicio postal;
- e) Recaudar, de ser el caso, el uno por ciento (1%) de los ingresos facturados y percibidos por la actividad postal de sus agentes postales autorizados y reportarlos trimestralmente a la Agencia de Regulación y Control Postal en las fechas establecidas en el contrato;
- f) Reportar mensualmente y de manera consolidada a la Agencia de Regulación y Control Postal, todas las quejas atendidas y gestionadas por sus agentes postales autorizados;
- g) Atender los reclamos presentados ante sus agentes postales autorizados, y consolidar la información para remitirla de manera mensual a la Agencia de Regulación y Control Postal;
- h) Reportar trimestralmente y de manera consolidada a la Agencia de Regulación y Control Postal, la información de piezas procesadas de sus agentes postales autorizados, y;
- i) Evaluar periódicamente la atención brindada por el agente postal autorizado, para garantizar la calidad del servicio a los usuarios.

## CAPÍTULO VIII

### CONTROL, INFRACCIONES Y SANCIONES DE LOS AGENTES POSTALES AUTORIZADOS

**Art. 17.- De las Infracciones y Sanciones.-** El operador postal principal es responsable por el cumplimiento de los servicios postales de los Agentes Postales Autorizados que se encuentran bajo su red postal, debiendo sujetarse a lo establecido en la normativa postal vigente, por lo que, en caso de incumplimiento de uno de sus agentes, la aplicación de la



sanción correspondiente será al operador postal principal.

**Art. 18.- Control y Supervisión.-** La Agencia de Regulación y Control Postal garantizará el cumplimiento del presente instrumento por parte de los operadores postales.

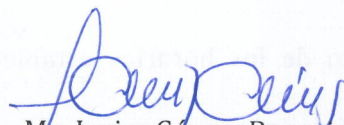
#### DISPOSICIONES FINALES

**Primera.-** Disponer que la Dirección de Asesoría Jurídica se encargue de la publicación de la presente Resolución en el Registro Oficial; y, la Dirección de Control y Evaluación la ejecución de la presente Resolución.

**Segunda.-** Disponer que la Unidad de Comunicación Social publique la presente Resolución en la página web de la Entidad.

**Tercera.-** La presente Reforma al Reglamento entre Operadores Postales y Agentes Postales entrará en vigencia a partir de su suscripción sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Dada, en la ciudad de San Francisco de Quito, Distrito Metropolitano, a los cuatro días del mes de Julio del 2019.



Mg. Javier Gómez Benavides  
Director Ejecutivo, Encargado

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL POSTAL