

## REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL

(Resolución No. ARCP-DE-2018-12)

EL DIRECTOR EJECUTIVO DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL POSTAL

### Considerado:

Que, el artículo 84 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone 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;

Que, el artículo 226 y 227 de la Constitución de la República del Ecuador mandan para la administración pública: "*Art. 226. (...) Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución*", "*Art. 227. 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 inciso segundo del artículo 314 de la Constitución de la República del Ecuador garantiza que: "*(...) los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación*";

Que, En Ginebra el 12 de agosto del 2008, los países miembros de la Unión Postal Universal de conformidad con el artículo 22.3 de la Constitución de la Unión Postal Universal, firmada en Viena el 10 de julio de 1964, suscribieron el Convenio Postal Universal, que contiene las normas de aplicación del servicio postal universal, publicada en la Edición Especial del Registro Oficial nro. 162 del 29 de junio del 2011;

Que, mediante Decreto Ejecutivo nro. 324 de 14 de abril del 2010, el señor Presidente Constitucional de la República del Ecuador, creó la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE E.P, como Operador Público del Servicio Postal Oficial del Ecuador;

Que, en Suplemento del Registro Oficial nro. 603 de 7 de octubre de 2015, se promulgó la Ley General de los Servicios Postales, que en su artículo 1 señala como objeto de la Ley el regular y controlar la administración y gestión de los servicios postales para garantizar el derecho de los usuarios a la prestación eficiente, oportuna y segura de estos servicios; y, en su artículo 8 crea la Agencia de Regulación y Control Postal, como un organismo técnico-administrativo especializado y desconcentrado, encargado 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;

Que, el numeral 1 del artículo 16 de la Ley General de los Servicios Postales define al Servicio Postal Universal como: "*(...) un servicio público, que consiste en la obligación de brindar un conjunto definido de servicios postales prestados en forma permanente, de calidad y a tarifas asequibles con cobertura en todo el territorio nacional, que permita a los usuarios remitir y recibir envíos postales desde y hacia cualquier parte del mundo. Este conjunto de servicios, será definido por la Agencia de Regulación y Control Postal y constará en el Plan de Implementación del SPU?*";

Que, El Ecuador al ser país miembro de la Unión postal Universal tiene como obligación el garantizar el derecho a la comunicación y la información, cuidando que las ofertas de los servicios postales y las normas de calidad sean respetadas por el operador postal designado o quien haga sus veces, para la prestación del servicio postal universal;

Que, es necesario definir el conjunto de servicios que conforman el Servicio Postal Universal y los parámetros técnicos, así como los procedimientos utilizados para garantizar al usuario servicios de forma permanente, de calidad y a tarifas asequibles con cobertura en todo el territorio nacional;

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 atribución de: "*Expedir los reglamentos, normas técnicas y manuales para la regulación, control y desarrollo de la prestación del servicio postal*"; y,

Que, mediante Resolución nro. DIR-ARCP-001-2015-001 de 17 de noviembre de 2015, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control Postal resolvió designar al ingeniero Francisco Cevallos Zambrano, como Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control Postal.

En ejercicio de las atribuciones conferidas

**Resuelve:**

Expedir el **REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL**

## **Capítulo I GLOSARIO**

Art. 1.- **Definiciones.**- Para efectos del presente Reglamento, se tendrán las siguientes definiciones:

**Agente postal autorizado.** Operador postal, persona natural o jurídica que a nombre de un operador postal realiza uno o varios procesos de admisión, clasificación, distribución o entrega a través de una relación formal, que garantice el efectivo desarrollo de la operación postal.

**Apartado postal.** Receptáculo en el que se puede recibir cualquier envío postal en una localidad determinada por el usuario, sin necesidad de pertenecer a ella, bajo administración del operador postal designado.

**Carta.** Medio de comunicación escrito por un emisor (remitente) y enviado a un receptor (destinatario) a través de una red postal.

**Buzón postal.** Receptáculos instalados en lugares públicos o privados a nivel nacional para envíos de correspondencia y pequeños paquetes, administrado por el Operador Postal Designado.

**Buzón domiciliario.** Receptáculo de metal que se encuentra alojado en los domicilios y que puede recibir o enviar correspondencia y pequeños paquetes.

**Cecograma.** Correspondencia que contiene la escritura utilizada por personas carentes de visión, grabaciones de sonido y/o papel especial destinado exclusivamente para el uso de las personas con discapacidad visual y admitido en las condiciones establecidas en las leyes.

**Correspondencia.** Pequeño paquete, carta, impreso, tarjeta postal que no superan los dos kilogramos y cecogramas de hasta siete kilogramos que son enviados a través de la red postal.

**Impreso.** Reproducciones obtenidas sobre papel, cartón u otros materiales de uso corriente en la imprenta, en varios ejemplares idénticos.

**Operador Postal Designado.** Empresa pública que, de conformidad con la ley, haya sido creada para la gestión directa por parte del Estado del Servicio Postal Universal y que, adicionalmente, reciba la autorización para la prestación de dicho servicio y para usar la Red Postal Pública en las condiciones que determine la Agencia de Regulación y Control Postal. Tendrá la misma calidad la persona jurídica mixta, de derecho privado o de la economía popular y solidaria, que haya recibido la delegación por parte del Estado para la operación de Servicio Postal Universal.

**Pequeño paquete de correspondencia.** Objeto postal con un peso de hasta dos kilogramos que generalmente no llevan un identificador de envío con código de barras.

**Puntos de acceso.** Oficinas propias del operador, incluyendo buzones, apartados postales y oficinas de agentes postales autorizados.

**Queja.** Es el malestar manifestado por un usuario sobre la calidad de prestación del servicio postal por parte del operador postal.

**Reclamo.** Manifestación realizada por un usuario por incumplimiento por parte de un operador postal, en la prestación de un servicio postal contratado.

**Tarjeta postal.** Comunicación escrita de forma rectangular que se confecciona en cartulina o en papel bastante consistente para no entorpecer el tratamiento del correo, de un peso no mayor a dos kilogramos.

**Usuario.** Toda persona natural o jurídica, pública o privada, nacional o extranjera, que utiliza el servicio postal como remitente o destinatario.

## **Capítulo II DISPOSICIONES GENERALES**

Art. 2.- **Objeto.**- El presente reglamento tiene por objeto delimitar el conjunto de servicios que para el Ecuador forman parte del Servicio Postal Universal, y regular la prestación del servicio.

Art. 3.- **Ámbito.**- Las disposiciones del presente Reglamento son de aplicación y observancia para el Operador Postal Designado o quien hiciere sus veces como encargado de la prestación del Servicio Postal Universal.

## **Capítulo III SERVICIO POSTAL UNIVERSAL**

Art. 4.- **Servicio Postal Universal (SPU).**- Servicio público ofertado por el Operador Postal Designado o quien hiciere sus veces, que consiste en la obligación de brindar un conjunto definido de servicios postales prestados en forma permanente, de calidad y a tarifas asequibles, con cobertura en todo el territorio nacional que permita a los usuarios remitir y recibir envíos postales desde y hacia cualquier parte del mundo.

**Art. 5.- Servicios que conforman el Servicio Postal Universal.**-Para el Ecuador se determina la composición del Servicio Postal Universal como el servicio básico u ordinario de correspondencia que comprende envíos de cartas, tarjetas postales, pequeños paquetes de correspondencia e impresos de hasta dos kilogramos (2kg) de peso y de cecogramas de hasta siete kilogramos (7Kg) de peso.

Las demás prestaciones y servicios postales no incluidos en esta definición se prestarán en régimen de libre competencia, mediante la obtención del permiso de operación postal y el título habilitante correspondiente.

**Art. 6.- Especificaciones técnicas de los servicios del Servicio Postal Universal.**-Los rangos y características de los servicios del Servicio Postal Universal se definen en la Norma Técnica para la prestación del Servicio Postal Universal, de igual manera los cambios que se establezcan para el efecto.

**Art. 7.- Plan de Implementación del SPU.**-El Operador Postal Designado elaborará el Plan de Implementación del Servicio Postal Universal para cuatro años, atendiendo las directrices, objetivos, metas e indicadores que el Ministerio rector del sector postal o quien hiciere sus veces emita, e incluirá lo establecido en el Convenio Postal Universal, la Política Pública para del Desarrollo y Fomento del Sector Postal Ecuatoriano, la Ley General de los Servicios Postales, el Reglamento y la Norma Técnica para la prestación del Servicio Postal Universal; Plan que será aprobado por el Ministerio rector y controlado en su cumplimiento por la Agencia de Regulación Postal.

Sin perjuicio de lo señalado, el Plan de Implementación del Servicio Postal Universal contendrá:

- a) Diagnóstico situacional del Servicio Postal Universal;
- b) Estrategia de implementación;
- c) Cronograma de ejecución;
- d) Flujo de ingresos y gastos;
- e) Modelo de costos;
- f) Análisis económico de costo - beneficio;
- g) Características de puntos de acceso y cobertura;
- h) Tiempos de entrega, según la zona geográfica;
- i) Condiciones de seguridad de los envíos;
- j) Tratamiento de las quejas y reclamos;
- k) Tarifas de cada uno de los servicios que comprende el Servicio Postal Universal;
- l) Financiamiento, detallado por cada año y su total; y,
- m) Responsables, metas, indicadores, plazos y acciones a realizar para su ejecución.

El Plan de Implementación del Servicio Postal Universal será un instrumento dinámico, con metas anuales que podrán ser ajustadas o modificadas cada año según su avance o cuando el Ministerio rector considere necesario hacerlo, en base al seguimiento y recomendaciones de la Agencia de Regulación y Control Postal o cuando por razones de interés público existan circunstancias supervinientes.

**Art. 8.- Financiamiento del Servicio Postal Universal.**-En cumplimiento con el Reglamento General a la Ley General de los Servicios Postales, la ejecución del Plan de Implementación del Servicio Postal Universal se financiará por:

- a) El cobro de las tarifas por la prestación del servicio y de los excedentes o superávit generados por las actividades económicas que realice el operador postal designado; y,
- b) Subvenciones y aportes estatales que garanticen la continuidad del servicio público, cuando el operador postal designado sea una empresa pública y si los recursos señalados en el numeral anterior no fueren suficientes, de conformidad con lo dispuesto en el art. 40 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, con el objeto de alcanzar la expansión del Servicio Postal Universal a las zonas en las que exista déficit del mismo o para cubrir necesidades de sectores de atención social prioritaria.
- c) La Agencia de Regulación y Control Postal a través de la regulación verificará que el Operador Postal Designado lleve contabilidad por cuentas separadas para establecer el costo real de cada uno de los servicios que comprende el Servicio Postal Universal y diferenciarlos de aquellos que no lo son. En base a esta información, la Agencia de Regulación y Control Postal elaborará un informe para el Ministerio de Finanzas, para efectos de la aplicación de lo dispuesto en el literal b) del presente artículo, para la aprobación del régimen tarifario y para la excepción de pago establecida en el art. 26 de la Ley General de Servicios Postales.
- d) En caso de que el Estado delegue la prestación del Servicio Postal Universal a empresas mixtas o por excepción a la iniciativa privada o a la economía popular y solidaria, con la finalidad de ejecutar el Plan de Implementación del Servicio Postal Universal, de ser necesario, se podrán

establecer mecanismos compensatorios conforme el ordenamiento jurídico vigente, con el fin de garantizar la accesibilidad y universalidad del servicio.

#### **Capítulo IV**

### **CONDICIONES DEL SERVICIO**

**Art. 9.- Accesibilidad y cobertura del Plan de Implementación del Servicio Postal Universal.**-El Plan de Implementación del Servicio Postal Universal contemplará la accesibilidad y cobertura de los servicios que forman parte del Servicio Postal Universal en todo el territorio nacional.

La cobertura se brindará a través de oficinas propias, buzones, casilleros postales y/o a través de agentes postales autorizados, inclusive en aquellas zonas distantes, de población diseminada, o con dificultades de acceso; que serán inclusivos para personas con reducida movilidad y/o grupos vulnerables.

El Operador Postal Designado deberá informar a los usuarios las condiciones de acceso al Servicio Postal Universal, con referencia a cobertura geográfica, tipos de servicios, tiempos de entrega, indemnizaciones y tarifas aplicables a cada uno, y en los sitios donde habiten pueblos indígenas se informará en su idioma ancestral.

Los parámetros de los puntos de acceso como horarios para el servicio, estarán definidos en la Norma Técnica para la prestación del Servicio Postal Universal y sus condiciones detalladas en el Plan de Implementación del Servicio Postal Universal.

**Art. 10.- Condiciones para la prestación del Servicio Postal Universal.**-El Operador Postal Designado para la prestación del Servicio Postal Universal deberá:

- a) Realizar la recolección de envíos postales en los puntos que forman parte de la red postal pública, de acuerdo a los parámetros establecidos en la Norma Técnica para la prestación del Servicio Postal Universal;
- b) Llevar un registro con fecha de admisión, entrega, lugares de origen y destino de los envíos postales que de acuerdo a su naturaleza se clasifiquen en carta, tarjeta postal, impreso, cecograma y pequeño paquete de correspondencia;
- c) Disponer de la cobertura de los puntos de acceso del servicio, en el ámbito territorial, para asegurar la dotación de servicios postales de acuerdo con el Plan de Implementación del Servicio Postal Universal; y,
- d) Admitir los envíos postales cuando estos reúnan los requisitos reglamentarios para su transporte y entrega; y, el usuario cancele el valor del servicio.
- e) Entregar los envíos postales en la dirección postal que figure en la cubierta del envío al destinatario, persona que se encuentre en el domicilio, apartados postales, buzones domiciliarios que pueden ser individuales o colectivos y/o bajo puerta, incluso cuando la dirección aun siendo poco legible permita la identificación del destinatario.

**Art. 11.- Tiempos de distribución y entrega de los envíos postales.**- La Norma Técnica para la prestación del Servicio Postal Universal establecerá los tiempos de distribución y entrega de los envíos postales, en la prestación del Servicio Postal Universal; tiempos que se incorporarán al Plan de Implementación del Servicio Postal Universal como objetivos del Operador Postal Designado.

El incumplimiento de los objetivos del Plan de Implementación del Servicio Postal Universal, serán sancionados por la Agencia de Regulación y Control Postal de conformidad con la Ley General de los Servicios Postales, su Reglamento General y demás normativa postal emitida para el efecto.

#### **Capítulo V**

### **COSTOS Y TARIFAS DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL**

**Art. 12.- Obligación de llevar la contabilidad por cuentas separadas.**- En caso de que el Operador Postal Designado preste otros servicios diferentes a los postales, es obligación de éste llevar la contabilidad por cuentas separadas que permita conocer los ingresos por concepto de la prestación de todos los servicios postales que oferta dentro del Servicio Postal Universal y han sido declaradas como tal ante el Servicio de Rentas Internas.

El Operador Postal dentro de los primeros cuatro meses posteriores el cierre del ejercicio fiscal entregará a la Agencia de Regulación y Control Postal los estados financieros que reflejen el cumplimiento de esta obligación.

**Art. 13.- Informe de costos.**- El Operador Postal Designado presentará a la Agencia de Regulación y Control Postal dentro de los cuatro meses posteriores al cierre del ejercicio fiscal, el informe de costos del Servicio Postal Universal que contengan los criterios técnicos y el procedimiento para determinar el costo de la prestación del Servicio Postal Universal.

**Art. 14.- Revisión de la información.**- La Agencia de Regulación y Control Postal verificará los ingresos y costos del Servicio Postal Universal reportados por el Operador Postal Designado, de encontrarse inconsistencias en la información presentada, se requerirán las aclaraciones respectivas que serán solventadas en un término no mayor a treinta (30) días; de persistir las inconsistencias se aplicará el proceso administrativo sancionador.

**Art. 15.- Tarifas del Servicio Postal Universal.**- La Agencia de Regulación y Control Postal en la fijación de las tarifas para la prestación de los servicios que conforman el Servicio Postal Universal, a más de cumplir con las disposiciones contenidas en Ley General de los Servicios Postales y su Reglamento General, observará los siguientes principios:

- a) Asequibilidad;
- b) Eficiencia;
- c) Accesibilidad;
- d) Transparencia; y,
- e) Inclusión.

Las tarifas para la prestación de los servicios que conforman el Servicio Postal Universal se fijarán teniendo en cuenta la situación geográfica, económica, social y cultural de sus usuarios; y, los costos de operativos de la actividad, de modo que se ofrezcan incentivos para la prestación eficiente del Servicio Postal Universal.

Por razones de interés público, la Agencia de Regulación y Control Postal podrá aplicar una tarifa única en todo el territorio nacional.

La Agencia de Regulación y Control Postal justificará el régimen tarifario con un informe detallado de los costos del Servicio Postal Universal y la metodología de cálculo utilizada, para lo cual el Operador Postal Designado remitirá la información que la Agencia requiera en un término máximo de dos (2) días prorrogables, desde recibido el requerimiento que podrá ser por medios físicos o electrónicos.

En caso de que el Operador Postal Designado se negare o no cumpliera el tiempo previsto para la entrega de información, la Agencia de Regulación y Control Postal podrá iniciar el régimen administrativo sancionador.

## **Capítulo VI RED POSTAL PÚBLICA**

**Art. 16.- Red postal pública.-** Es el conjunto de bienes, públicos o privados, de todo orden empleados por el Operador Postal Designado que le permiten la prestación del Servicio Postal Universal.

Son parte de la Red Postal Pública, los buzones y casilleros postales y los espacios destinados a las actividades de encaminamiento de los envíos postales, en las estaciones de ferrocarriles, terminales terrestres, los puertos y aeropuertos y otras infraestructuras públicas o privadas que sirven de soporte para la prestación del Servicio Postal Universal; su mal uso, destrucción, sustracción o cualquier tipo de acto que atente contra su integridad material, será sancionado conforme las disposiciones del Código Orgánico Integral Penal como paralización de un servicio público.

Los bienes destinados a la prestación del Servicio Postal Universal son considerados bienes afectados al servicio público e integran la red postal pública y por lo tanto son inalienables, inembargables e imprescriptibles.

**Art. 17.- Procesos de la red postal pública.-** El Operador Postal Designado al que se ha encomendado la prestación del Servicio Postal Universal está facultado para realizar en la red postal pública los siguientes procesos postales:

- a) La recolección, admisión y clasificación de los envíos postales, a partir de los puntos de acceso en todo el territorio nacional;
- b) El tratamiento, el curso y el transporte de estos envíos desde el punto de acceso a la red postal hasta el centro de distribución; y,
- c) La distribución y la entrega, en la dirección indicada en el envío.

A efectos de lo previsto en el literal a) de este apartado, se considerarán puntos de acceso a la red postal pública las instalaciones físicas donde los usuarios pueden depositar sus envíos postales para su circulación por ella.

El Operador Postal Designado garantizará el acceso a la red postal pública a todos los usuarios y, en su caso, a los agentes postales autorizados con los que acuerde la prestación de Servicio Postal Universal en condiciones de transparencia, objetividad y no discriminación.

La Norma Técnica para la prestación del Servicio Postal Universal determinará los puntos de acceso, frecuencias de recogidas y horarios de atención, así como las circunstancias o condiciones geográficas excepcionales de carácter general que puedan afectar a dicha frecuencia; parámetros que se considerarán en el Plan de Implementación del SPU.

**Art. 18.- Registro de la Red.-** El Operador Postal Designado deberá mantener un registro detallado, actualizado y valorado de los bienes y medios que integran la red postal pública que sean de su propiedad o sobre los que tenga algún derecho o se encuentren bajo su custodia, gestión o administración, con su ubicación precisa y características.

Para la emisión de la autorización para la prestación del Servicio Postal Universal por primera vez, el Operador Postal Designado presentará a la Agencia de Regulación y Control Postal, entre otros requisitos, el inventario de bienes a ser considerados como parte de la red postal pública; inventario que en el plazo de noventa (90) días, posterior a la finalización del ejercicio fiscal de cada año, será actualizado por el Operador Postal Designado junto con la identificación de la incorporación de nuevos bienes o medios, un informe de resultados, detalle de novedades que se obtengan durante el proceso de constatación física y la información contable correspondiente.

El Operador Postal Designado en la administración, utilización, manejo y control de los bienes de la red postal pública se sujetará a lo determinado

en la normativa de control de bienes del sector público expedida por el organismo de control competente.

Art. 19.- **Acceso a la red postal Pública.**- El Operador Postal Designado podrá acordar con operadores postales en régimen de libre competencia el acceso a la red postal pública con los principios de transparencia, no discriminación y objetividad.

Las condiciones de acceso a la red postal pública y el proceso de negociación de las mismas deberán evitar cualquier tipo de práctica que afecte la competencia en el mercado postal garantizando la prestación de servicios en aquellas zonas distantes de población diseminada o con dificultades de acceso a localidades.

Los acuerdos formales realizados entre el Operador Postal Designado y operadores postales en régimen de libre competencia serán remitidos a la Agencia de Regulación y Control Postal en el término de cinco (5) días posteriores a su suscripción para efectos de control y seguimiento.

## Capítulo VII QUEJAS Y RECLAMOS

Art. 20.- **Quejas.**- El Operador Postal Designado garantizará la atención y solución oportuna a las quejas presentadas por los usuarios del Servicio Postal Universal, para lo cual, dispondrán de mecanismos físicos y/o electrónicos de atención de quejas.

Corresponde al Operador Postal Designado analizará si admite o no la queja; y, de ser pertinente, implementará las mejoras correspondientes.

En caso de que el Operador Postal Designado no atienda en el término de hasta quince (15) días las quejas admitidas, los usuarios podrán presentar ante la Agencia de Regulación y Control Postal una denuncia.

Art. 21.- **Causales para la presentación de quejas.**- Se podrá presentar una queja ante el Operador Postal Designado cuando éste incumpla con:

- a) Los horarios de atención al usuario;
- b) El mantenimiento y orden de las instalaciones en las que se presta el servicio postal; y,
- c) Condiciones generales del servicio.

Art. 22.- **Reporte de quejas.**- El Operador Postal Designado remitirá trimestralmente a la Agencia de Regulación y Control Postal, en formato digital, el detalle de las quejas rechazadas y recibidas, en las que detallará como mínimo la siguiente información:

- a) Fecha de admisión de la queja;
- b) Identificación del usuario;
- c) Dirección física o correo electrónico para notificaciones;
- d) Causal de la queja; y,
- e) Estado de la queja.

Art. 23.- **Reclamos.**- El Operador Postal Designado garantizará la atención y solución oportuna a los reclamos presentados, los cuales deberán ser contestados y notificados a los usuarios de los Servicio Postal Universal; para lo cual implementará mecanismos físicos y/o electrónicos.

Art. 24.- **Causales para la presentación de reclamos.**- El usuario podrá presentar un reclamo ante el Operador Postal Designado, en caso de:

- a) Incumplir el informar al usuario sobre las condiciones del servicio contratado, al momento de la contratación;
- b) Pérdida, expoliación y/o deterioro de los envíos postales;
- c) Incumplimiento de los tarifarios establecidos por la Agencia de Regulación y Control Postal para la prestación del Servicio Postal Universal; y,
- d) Retraso en la entrega de un envío postal.

Art. 25.- **Procedimiento para tramitar los reclamos.**- El Operador Postal Designado atenderá de manera oportuna los reclamos que formulen los usuarios, mediante el análisis del contenido del reclamo y la documentación de sustento presentada, reconociendo y garantizando en todo momento los derechos del usuario cuando las circunstancias en las que se produjo el daño o afectación sea responsabilidad directa o indirecta del Operador Postal Designado.

Art. 26.- **Constancia de un reclamo recibido.**- Al momento de la presentación de un reclamo, el Operador Postal Designado entregará al usuario una constancia del acto realizado, que contendrá como mínimo la siguiente información:

- a) Código o número de identificación del reclamo presentado;
- b) Objeto del reclamo;
- c) Nombres y apellidos o identificación del usuario; y,

d) Fecha de presentación.

Esta información deberá ser reportada trimestralmente a la Agencia de Regulación y Control Postal en formato digital señalando el estado procesal en el que se encuentra el reclamo.

Art. 27.- **Término para resolver reclamos.**- El usuario podrá presentar un reclamo ante el Operador Postal Designado, dentro del término de hasta treinta (30) días posteriores al hecho generador. De presentarse extemporáneamente, el Operador Postal Designado comunicará por escrito, con el debido sustento, la improcedencia del reclamo al usuario.

El Operador Postal Designado una vez recibido el reclamo, contestará al usuario en el término de treinta (30) días de su presentación.

Art. 28.- **Mecanismo anticipado de solución de reclamos.**- La solución anticipada de reclamos opera cuando el usuario que resulta afectado por la prestación inadecuada del Servicio Postal Universal, previo a presentar un reclamo, acuerda con el Operador Postal Designado una solución rápida; de no existir mutuo acuerdo, el usuario formulará el reclamo pertinente.

El Operador Postal Designado contará con un registro digital de soluciones anticipadas, que como mínimo contendrá:

- a) Motivo de controversia;
- b) Fecha de la solución anticipada;
- c) Código o número de identificación del envío postal;
- d) Nombres y apellidos o identificación del usuario;
- e) Acuerdo; y,
- f) Beneficio.

La Agencia de Regulación y Control Postal en cualquier momento podrá solicitar el registro de soluciones anticipadas, con el fin de verificar la calidad del servicio brindado por el Operador Postal Designado.

Art. 29.- **Reporte de reclamos.**- El Operador Postal Designado presentará a la Agencia de Regulación y Control Postal trimestralmente, en formato digital, un reporte consolidado de los reclamos abiertos, en proceso y finalizados; reporte que a más de lo detallado contendrá como mínimo la siguiente información:

- a) Fecha de admisión del envío;
- b) Número de identificación del envío postal;
- c) Identificación del remitente;
- d) Dirección o correo electrónico para notificaciones;
- e) Identificación del destinatario;
- f) País y ciudad de origen;
- g) Destino;
- h) Causal del reclamo; y,
- i) Estado del reclamo.

Art. 30.- **Término para presentar la denuncia ante la Agencia de Regulación y Control Postal.**- Cuando el Operador Postal Designado incumpla con el término establecido en el artículo 28 del presente Reglamento, o la respuesta sea insatisfactoria para el usuario, éste podrá presentar una denuncia ante la Agencia de Regulación y Control Postal en el término de quince (15) días posteriores al incumplimiento o la recepción de la respuesta.

Previo a la presentación de la denuncia, el usuario obligatoriamente deberá agotar las instancias ante el Operador Postal Designado. De presentarse extemporánea la denuncia, se dispondrá el archivo.

## Capítulo VIII INDEMNIZACIONES

Art. 31.- **Obligación de indemnización.**- El Operador Postal Designado indemnizará a los usuarios en caso de que sus envíos postales dentro del Servicio Postal Universal sufran pérdida, expoliación o deterioro, de acuerdo con el presente Reglamento.

Art. 32.- **Caso fortuito o fuerza mayor.**- Cuando la pérdida, daño o expoliación de los envíos postales resultaren de un caso fortuito o de fuerza

mayor debidamente comprobado de conformidad con el artículo 30 del Código Civil, y comunicado al usuario, el remitente o destinatario no tendrá derecho a ningún tipo de reclamo o reembolso.

**Art. 33.- Indemnización del envío postal.-** En caso de pérdida, robo, hurto, expoliación o deterioro de un envío postal, el remitente o destinatario tendrá derecho a la restitución del valor cancelado por el servicio contratado; para el efecto bastará presentar un documento de identificación o un documento que avale el servicio contratado.

Esta indemnización no aplica para servicios admitidos por buzón.

**Art. 34.- Indemnización por retraso no justificado.-** En caso de retraso no justificado en la entrega de un envío postal, el remitente o destinatario tendrán derecho al reembolso del valor cancelado por el servicio contratado.

Esta indemnización no aplica para los servicios admitidos por buzón.

**Art. 35.- Del pago de la indemnización.-** El pago de la indemnización deberá ser efectuado por el operador postal al remitente o destinatario, dentro del término de cuarenta y cinco (45) días posteriores a la aceptación del Operador Postal Designado o la notificación efectuada por la Agencia de Regulación y Control Postal.

## Capítulo IX SEGURIDAD E INFORMACIÓN

**Art. 36.- Seguridad.-** El Operador Postal Designado deberá garantizar la seguridad de los envíos aplicando procedimientos de detección de la presencia de mercaderías peligrosas y de prevención de robos o hurtos empleando un sistema de evaluación de las pérdidas de correo, además de recurrir a personal especializado en materia de seguridad postal.

**Art. 37.- Información.-** El Operador Postal Designado deberá remitir dentro del término de cinco días de terminado cada trimestre, el reporte de piezas postales y facturación del Servicio Postal Universal. Es reporte deberá detallar lo siguiente:

- a) Fecha de admisión del envío postal
- b) Fecha de entrega del envío postal
- c) Origen del envío postal
- d) Destino del envío postal
- e) Detalle del envío (carta, tarjeta postal, impreso, cecograma, pequeño paquete de correspondencia)
- f) Facturación

## Capítulo X SEGUIMIENTO Y CONTROL

**Art. 38.- Seguimiento del Plan de Implementación del Servicio Postal Universal.-** La Agencia de Regulación y Control Postal realizará el seguimiento a la ejecución del Plan de Implementación del Servicio Postal Universal, de acuerdo a lo establecido en el Manual de Seguimiento y Control de la Ejecución del Plan de Implementación del Servicio Postal Universal.

**Art. 39.- Reportes del Plan de cumplimiento del Servicio Postal Universal.-** La Agencia de Regulación y Control Postal elaborará trimestralmente informes de seguimiento a la ejecución del Plan de Implementación del Servicio Postal Universal y un informe anual en el que se detallen las metas alcanzadas en el período de ejecución; y, el porcentaje de cumplimiento.

**Art. 40.- Control y supervisión.-** La Agencia de Regulación y Control Postal garantizará el cumplimiento del presente Reglamento por parte del Operador Postal Designado.

**Art. 41.- De las infracciones y sanciones.-** El incumplimiento del presente reglamento por parte del Operador Postal Designado, estará sujeto a las sanciones que correspondan de acuerdo a la infracción cometidas de conformidad con la Ley General de los Servicios Postales, su Reglamento General y el Reglamento del Procedimiento Administrativo Sancionador del Régimen Postal Ecuatoriano.

## DISPOSICIÓN TRANSITORIA

**Única.-** El Operador Postal Designado por única vez, en el plazo de ciento veinte (120) días posteriores a la vigencia del presente reglamento, actualizará el Plan de Implementación del SPU de acuerdo a lo establecido en la presente norma.

## DISPOSICIONES FINALES

**Primera.-** Se derogan expresamente todos los instructivos, normas, y reglamentos expedidos en lo que se oponga a la presente Resolución.

**Segunda.-** Disponer que la Dirección de Asesoría Jurídica se encargue de la publicación en el Registro Oficial; y, a la Dirección de Control y Evaluación, así como a la Coordinaciones Zonales la ejecución de la presente Resolución.

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

## **DISPOSICIÓN FINAL**

El presente instructivo entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

Dada en la ciudad de San Francisco de Quito, Distrito Metropolitano, el 01 de febrero de 2018.

## **FUENTES DE LA PRESENTE EDICIÓN DEL REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL**

1.- Resolución ARCP-DE-2018-12 (Suplemento del Registro Oficial 178, 8-II-2018).