



# REGLAMENTO DE LOS SERVICIOS POSTALES

Decreto Ejecutivo 1207  
Registro Oficial 391 de 29-jul-2008  
Última modificación: 24-ago-2009  
Estado: Vigente

Rafael Correa Delgado  
PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPUBLICA

Considerando:

Que el inciso segundo del artículo 249 de la Constitución Política de la República dispone que el Estado garantizará que los servicios públicos, prestados bajo su control y regulación, respondan a principios de eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad; y velará para que sus precios o tarifas sean equitativos;

Que el Convenio de Unión Postal Universal suscrito en Viena el 10 de julio de 1964, ha decretado, de común acuerdo y bajo reserva del artículo 25.4 de dicho tratado, las normas de aplicación en el servicio postal internacional en el que se establece que los servicios postales básicos de calidad, serán repartidos en todos los puntos del territorio de un país miembro, a precios asequibles;

Que es indispensable contar con un organismo supervisor de los servicios postales, con la finalidad de mantener un mercado postal altamente competitivo que brinde a sus usuarios una prestación eficiente y de excelente calidad;

Visto el oficio No. MF-SGJ-2008-0396 de enero 31 del 2008 del Ministerio de Finanzas; y,

En ejercicio de las atribuciones conferidas en los numerales 5 y 9 del artículo 171 de la Constitución Política y literal f) del artículo 11 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva.

Decreta:

EXPIDASE EL REGLAMENTO DE LOS SERVICIOS POSTALES.

## TITULO I PRINCIPIOS GENERALES

### CAPITULO I Normas generales de aplicación

**Art. 1.-** El objeto del presente reglamento es la regulación de los servicios postales con el fin de garantizar la prestación eficiente y oportuna del servicio postal a todos los usuarios, satisfacer las necesidades de comunicación postal en y desde la República del Ecuador, y permitir la participación de las instituciones de servicios privados.

Los servicios postales se prestarán en régimen de libre competencia, prohibiéndose la existencia de monopolios y sancionando los actos de competencia desleal.

**Art. 2.-** Se regirán por lo dispuesto en este reglamento los siguientes servicios postales:

a) Los de recolección, admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega de los envíos postales, entendiéndose por tales aquellos que incluyan objetos cuyas especificaciones físicas y



técnicas se encuentran establecidas en el Convenio Postal Universal y utilizan la red postal pública; y, aquellos que sin utilizar esta red, se ajusten a las referidas especificaciones y no estén prohibidos por las normas nacionales y las internacionales que forman parte de la legislación ecuatoriana;

b) Los de recolección, admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega de los envíos expresos, entendiéndose por tales aquellos pequeños paquetes y carga expresa que cumplan con las características establecidas en la Ley Orgánica de Aduanas y su reglamento, transportados por los operadores postales que se encuentren debidamente registrados en la Agencia Nacional Postal y autorizados por la Corporación Aduanera Ecuatoriana para tal efecto;

c) Los financieros, constituidos por las distintas modalidades de giro mediante los cuales se ordenan pagos a personas naturales o jurídicas por cuenta y encargo de otras, a través de la red postal pública; y,

d) Cualquier otro servicio que teniendo naturaleza similar a los anteriores, sea expresamente determinado como servicio postal en los acuerdos internacionales que rigen en el Ecuador.

**Art. 3.-** Principios aplicables: La prestación de servicios postales se realizará de acuerdo con los principios de objetividad, transparencia, neutralidad y no discriminación, garantizando el cumplimiento de las obligaciones del operador público que presta el servicio universal, y a los demás operadores que cumpliendo con los requisitos legales, presten servicios postales en el régimen de libre competencia.

**Art. 4.-** Clasificación de los servicios postales: Los servicios postales en función de las condiciones exigibles en su prestación, se clasifican en las siguientes categorías:

- a) Servicios incluidos en el ámbito del servicio postal universal; y,
- b) Servicios no incluidos en el ámbito del servicio postal universal, los cuales se prestarán dentro de un régimen de libre competencia, de acuerdo con las normas del Título III de este reglamento.

**Art. 5.-** Resolución de controversias: Las controversias que planteen los usuarios contra los operadores por la prestación de servicios postales, serán conocidas y resueltas en vía administrativa por la Agencia Nacional Postal, de conformidad con el procedimiento previsto en el Estatuto del Régimen Jurídico, Administrativo de la Función Ejecutiva y en las normas de Procedimiento Administrativo Común.

Corresponderá a la Agencia Nacional Postal, la resolución de las controversias que surjan entre Correos del Ecuador y otros operadores postales que lleven a cabo servicios incluidos en el ámbito de aquel; la suficiencia o insuficiencia de las garantías ofrecidas a los usuarios y la posibilidad de acceso a la red postal pública.

**Art. 6.-** Obligaciones esenciales: Se consideran obligaciones esenciales para la prestación del servicio postal el respeto al derecho a la inviolabilidad y al secreto de la correspondencia, así como la obligación de protección de los datos y los establecidos por las leyes y reglamentos sobre seguridad en materia de transporte de sustancias peligrosas y protección del medio ambiente.

La obligación de protección de los datos incluirá el deber de guardar secreto de la información de carácter personal, la confidencialidad de la información transmitida o almacenada, la protección de la intimidad y la reserva de la dirección postal de los usuarios.

Para todos los envíos que no puedan ser entregados al destinatario o reenviados al remitente les serán aplicables las normas que reglamentariamente garanticen las formalidades a seguir y los requisitos a observar para verificar su procedencia o destino; y en su caso, las que establezcan las condiciones para su reclamación, su depósito y la eventual destrucción por parte del operador.

**Art. 7.-** El Operador Público del Servicio Postal Oficial del Ecuador es el único autorizado a recibir, clasificar y entregar envíos postales provenientes de correos oficiales de países miembros de la Unión Postal Universal.



El Operador Público del Servicio Postal Oficial del Ecuador podrá facultar a otros operadores a operar, recibir, clasificar y/o entregar envíos postales provenientes de correos oficiales de países miembros de la Unión Postal Universal.

Los contratos a los que se refiere el párrafo precedente no permitirán de manera alguna que Correos del Ecuador ceda parcial o totalmente los derechos, obligaciones y prestaciones que le corresponden al Estado Ecuatoriano. Correos del Ecuador es el único responsable, ante los usuarios y el Estado, por los contratos que suscriba.

## CAPITULO II

### Organos de regulación y control

**Art. 8.-** Competencias del Estado: Corresponde al Estado la regulación y control de los servicios postales, para que tanto la prestación del servicio postal universal, como la prestación de los servicios postales generales, respondan a principios de eficacia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad. Se asegurará, además, el régimen de libre competencia.

De acuerdo a lo establecido en la Constitución Política y en el artículo 41 de la Ley de Modernización, Privatizaciones y Prestación de Servicios Públicos por parte de la Iniciativa Privada, el Estado podrá delegar a instituciones mixtas o privadas, la prestación del servicio postal.

El poder concedente de los servicios postales corresponde al Estado y será ejercido por la Agencia Nacional Postal.

**Art. 9.-** Créase la Agencia Nacional Postal, como un órgano adscrito al Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, encargado de la supervisión de todos los servicios postales tanto públicos como privados. Contará con las atribuciones suficientes para el ejercicio de las funciones encomendadas por el presente reglamento. Se regirá por las normas del derecho público y será desconcentrado, de duración indefinida, con patrimonio propio, con independencia técnica, funcional, administrativa y financiera, con domicilio en la ciudad de Quito y jurisdicción nacional.

Nota: Artículo reformado por Art. 22 de Decreto Ejecutivo No. 8, publicado en Registro Oficial 10 de 24 de Agosto del 2009 .

**Art. 10.-** La Agencia Nacional Postal contará con un Director Ejecutivo quien será un servidor público de libre nombramiento y remoción designado por el Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, sus facultades y atribuciones serán determinadas por el indicado Ministro.

Los servidores y trabajadores de la Agencia al momento de su designación, no podrán mantener relaciones de dirección o gerencia, ser socio, accionista o empleado de las personas naturales o jurídicas sujetas a su regulación y control.

Nota: Artículo sustituido por Art. 22 de Decreto Ejecutivo No. 8, publicado en Registro Oficial 10 de 24 de Agosto del 2009 .

**Art. 11.-** La Agencia Nacional Postal ejercerá las siguientes funciones:

- a) Determinar de conformidad con la Ley de Modernización del Estado, los derechos que deban cancelar los operadores postales;
- b) Fijar tarifas máximas y mínimas para la prestación del servicio postal, exceptuándose las del Servicio Postal Universal;
- c) Aprobar y evaluar anualmente el Plan de Prestación del Servicio Postal Universal y expedir las normas internas necesarias para su funcionamiento;
- d) Ejercer la representación postal oficial ecuatoriana, en congresos y más reuniones internacionales

sobre la materia;

- e) Vigilar que el operador a quien se delegue la prestación del servicio postal universal y todos los operadores del sector postal en general, cumplan los convenios internacionales vigentes en el Ecuador;
- f) Dictar resoluciones técnicas necesarias para el buen funcionamiento de los servicios que prestan los operadores postales;
- g) Supervisar y controlar el cumplimiento del servicio postal universal y realizar un seguimiento de la prestación del mismo, así como supervisar el cumplimiento de las normas respectivas por parte del operador correspondiente;
- h) Velar por la eficiencia de los servicios postales, garantizando la protección de los derechos de los usuarios, así como la libre competencia en el sector postal; y,
- i) Las demás establecidas por la ley, reglamentos, acuerdos, convenios y acuerdos internacionales.

### CAPITULO III

#### De la prestación del Servicio Postal Público

**Art. 12.-** Correos del Ecuador, es el Operador Público del Servicio Postal Oficial del Ecuador, entidad de derecho público, con patrimonio propio, con independencia administrativa y financiera, adscrita al Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información; su domicilio principal es la capital de la República, con competencia a nivel nacional, será presidida por un Presidente Ejecutivo, quien ejercerá la representación legal de la institución.

Será de Correos del Ecuador derecho exclusivo las denominaciones "Correo", "Correo del Ecuador", "Correo Ecuatoriano", "CDE", "Servicio Postal" o cualquier combinación de dichos términos o similares en el logotipo y demás signos distintivos identificadores de los productos o servicios que preste este. Así mismo, se le otorga el derecho exclusivo a usar las voces "Correo" y "Ecuador" en los sellos postales y demás signos de franqueo.

Nota: Inciso primero reformado por Art. 22 de Decreto Ejecutivo No. 8, publicado en Registro Oficial 10 de 24 de Agosto del 2009 .

**Art. 13.-** La finalidad de Correos del Ecuador es proporcionar, mantener y promover la calidad del servicio de admisión, curso y entrega de los envíos de correspondencia a nivel nacional; y, cooperar en el ámbito internacional, según los convenios vigentes en esta materia.

Las encomiendas postales (paquetes y bultos) llegadas a las oficinas del país, serán recibidas, custodiadas, manejadas, transportadas y distribuidas exclusivamente por Correos del Ecuador, acorde con las normas constantes en los convenios internacionales vigentes.

**Art. 14.-** El Presidente Ejecutivo de Correos del Ecuador será un funcionario de libre nombramiento y remoción designado por el Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.

En casos de ausencia del Presidente Ejecutivo le reemplazará el servidor público que le siga en jerarquía.

Nota: Artículo sustituido por Art. 22 de Decreto Ejecutivo No. 8, publicado en Registro Oficial 10 de 24 de Agosto del 2009 .

**Art. 15.-** Son deberes y atribuciones del Presidente Ejecutivo de Correos del Ecuador:

- a) Velar por la buena y eficiente marcha de la institución;
- b) Ejecutar las políticas, planes, programas, presupuestos y resoluciones aprobados por la Agencia Nacional Postal;
- c) Realizar todos los procesos que fueren necesarios, para que el Operador Público del Servicio Postal Oficial indemnice a los usuarios por pérdidas de correspondencia certificada y encomiendas postales, en los términos de los convenios postales internacionales y vigentes;



- d) Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de Correos del Ecuador;
- e) Elaborar el Reglamento Orgánico Funcional, el Reglamento de Personal y los demás que se requieran para la adecuada marcha de la entidad;
- f) La selección de los temas para las estampillas postales y autorizar su emisión; y,
- g) Las demás establecidas en la ley, convenios internacionales y demás normas vigentes.

**Art. 16.-** Son recursos económicos de la institución y no podrán destinarse a otra finalidad los siguientes:

- a) Los derechos y bonificaciones internacionales que percibe por los servicios que presta;
- b) El producto de la emisión y venta de sellos postales, de la venta o arrendamiento de las máquinas franqueadoras, así como de cualquier clase de especies postales que emitiera;
- c) Los cánones de arrendamiento de apartados, kioscos, edificios y locales; así como de los demás bienes de su propiedad;
- d) Los derechos de patente, por expendio de sellos postales, así como el producto de las multas que impusiere;
- e) Los ingresos que a cualquier título tuviere la institución, así como los que se desprendan de cualquier acto o contrato comercial, mercantil o de servicios; y,
- f) Los ingresos que se generen por contratos de franquicias.

**Art. 17.-** Correos del Ecuador propenderá a su autofinanciamiento, para lo cual los valores y derechos que determine por los servicios que ofrezca, no podrán ser inferiores al costo de producción comercialización de los mismos.

En casos excepcionales, y cuando por decisión del Gobierno Nacional deban proveerse los servicios de la institucional a precios inferiores a los costos de producción y comercialización, obligatoriamente se determinarán las fuentes de financiamiento de las compensaciones respectivas.

#### CAPITULO IV

##### Inviolabilidad y secreto de los envíos postales

**Art. 18.-** Inviolabilidad de los envíos postales: Los envíos postales son inviolables. Sin perjuicio de lo previsto en la Constitución y la ley, se entiende por violación de los envíos postales, su detención arbitraria e ilegal, su desvío doloso, su apertura, sustracción, destrucción, retención u ocultación. También el hecho de indagar o conocer su contenido sin llegar a abrirlos y en general, cualquier acto de infidelidad que rompa una honesta custodia.

**Art. 19.-** Secreto de los envíos postales: Sin perjuicio de lo dispuesto en la Constitución y la ley, el secreto de los envíos postales afecta al contenido y su divulgación, e implica la absoluta prohibición, para los operadores postales y para sus empleados o terceros, de facilitar datos relativos a la existencia o contenido del envío postal, a su clase, a sus circunstancias y características exteriores, a la identidad del remitente y del destinatario o sus direcciones. No hay violación del secreto cuando el remitente o destinatario, sus representantes legales o apoderados autorizan la divulgación de los datos citados o si ello ocurre por disposición judicial.

**Art. 20.-** Excepciones: Salvo los derechos reconocidos al remitente, los envíos postales sólo podrán ser retenidos, abiertos, interceptados y examinados conforme a lo dispuesto en el Código de Procedimiento Penal y demás leyes pertinentes.

Será necesaria la autorización expresa del remitente para que el personal de servicios postales o aduaneros conozca el texto o contenido de cartas y paquetes. El envío quedará interceptado, en poder de la Agencia Nacional Postal o de Servicios de Aduanas, mientras se obtiene la autorización del remitente o, en su falta, la decisión judicial.

Los operadores postales someterán a inspección del personal de los servicios aduaneros los envíos de importación y exportación que se hallen sujetos al pago de derechos aduaneros y a las



formalidades de entrada o salida, conforme a las disposiciones legales vigentes en materia de aduanas.

## TITULO II CAPITULO I

**Art. 21.-** Red postal pública: Pertenece al Estado la red postal pública y su uso es exclusivo de Correos del Ecuador quien presta el servicio postal universal; se garantiza el acceso a la red pública postal a todos los usuarios.

Se entiende por red postal pública el conjunto de los medios de todo orden, empleados por el Operador Público Postal Oficial del Ecuador, que permiten la admisión, recolección, transporte, clasificación y entrega de los envíos postales incluyendo los de carácter financiero, a partir de los puntos de acceso en todo el territorio nacional.

Los operadores postales privados deberán acordar con el Operador Público Postal Oficial del Ecuador las condiciones de acceso a la red postal pública, en las modalidades permitidas por la ley.

## CAPITULO II Obligaciones de carácter económico

**Art. 22.-** Las tarifas de los servicios postales que no están incluidos dentro del servicio postal universal, que lleve a cabo Correos del Ecuador, serán fijadas libremente de acuerdo con las reglas del mercado.

**Art. 23.-** Exenciones de pago: Los usuarios del servicio postal universal estarán exentos del pago de tarifas en los siguientes casos:

- a) Los remitentes de cecogramas; y,
- b) Los remitentes de envíos a los que la Unión Postal Universal confiera tal derecho, con el alcance establecido en los instrumentos internacionales que sean ley en la República del Ecuador.

**Art. 24.-** Sistemas de pago: El franqueo es una de las formas de pago de los servicios postales al prestador del servicio postal universal, consistente en el abono de las tarifas mediante sellos postales.

También son medios de pago alternativos, el franqueo mecánico, las estampillas, el franqueo pagado o cualquier otro sistema de pago concertado.

Los sellos postales, más cualquier otro medio de pago legal, servirán para retribuir los servicios postales universales y los otros servicios prestados por el operador al que se delegue la prestación del servicio postal universal.

## TITULO III SERVICIO PRIVADO

### CAPITULO I Prestación de servicios en régimen privado

**Art. 25.-** Son derechos atribuidos a los operadores de los servicios postales en el régimen privado de libre competencia:

- a) Certificar, con validez legal y comercial, cualquier dato relacionado con la prestación de sus servicios postales;
- b) Usar la red postal pública, previa contratación con Correos del Ecuador; y,
- c) La preferencia de despacho en el control aduanero de los envíos incluidos en el ámbito del



servicio de correos rápidos o courier de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica de Aduanas y su reglamento.

## CAPITULO II

### Registro de Operadores

**Art. 26.-** Registro de operadores de servicios postales: La Agencia Nacional Postal mantendrá un Registro Nacional de Operadores de los Servicios Postales de todas las personas naturales o jurídicas dedicadas a la actividad postal, con la información y bajo los procedimientos que dicha entidad determine.

**Art. 27.-** Categorías de operación de los servicios postales: Según la calidad y cobertura del servicio, los operadores del Servicio Postal se registrarán en una de las siguientes categorías:

- a) Local: Es aquella en la que el operador postal presta sus servicios en un solo cantón determinado;
- b) Nacional: Es aquella en la que el operador postal cubre todo el territorio nacional; y,
- c) Internacional: Es aquella en la que el operador postal cubre todo el territorio nacional y desde y hacia el extranjero.

**Art. 28.-** Causas para la negación del registro: La Agencia Nacional Postal podrá negar el registro en los siguientes casos:

- a) Cuando el solicitante no hubiera presentado cualquier documento e información específicamente establecida como requisito, determinados en los instructivos que para el caso serán emitidos por la agencia;
- b) Cuando el solicitante no acredite la solvencia técnica y financiera acordes a la categoría en la cual pretende operar; y,
- c) Cuando la agencia, con fundamento en certificados oficiales, determine que los documentos, información o declaración presentada por el solicitante no corresponde con la realidad.

## TITULO IV

### DE LOS USUARIOS

#### CAPITULO I

##### Protección de usuarios

**Art. 29.-** Con el fin de garantizar la pérdida, robo, expoliación y demás siniestros en los envíos postales, todos los operadores postales tendrán la obligación de suscribir el respectivo contrato de porte con el usuario, donde obligatoriamente se determinarán las responsabilidades y limitaciones aplicables a las partes. Se excluye de esta obligación al operador postal universal quien actuará bajo las normas de este reglamento y de los convenios internacionales que forman parte de la legislación ecuatoriana.

**Art. 30.-** Derechos de los usuarios: Los operadores garantizarán los siguientes derechos de los usuarios:

- a) El secreto y la inviolabilidad de la correspondencia y demás comunicaciones postales, salvo decisión judicial;
- b) El respeto a la intimidad de los usuarios, aun cuando para control de correspondencia y demás comunicaciones postales se usen técnicas o medios electrónicos o informáticos;
- c) La igualdad de trato a los usuarios;
- d) Contar con toda la información relativa a los servicios postales, especialmente las condiciones generales de su prestación, la forma de acceso, las tarifas y el sistema de reclamaciones;
- e) Obtener, si procediere, una indemnización por los daños que sufra el usuario debido al incumplimiento de las condiciones de la prestación del servicio y, en especial, en caso de destrucción o extravío de los envíos postales; y,



f) Los envíos postales, en tanto no hayan sido entregados a los destinatarios, serán propiedad del remitente, quien podrá, mediante el pago de las tarifas o precios correspondientes, recuperarlos o modificar su dirección.

**Art. Final.**- El presente reglamento entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en Quito, en el Palacio Nacional, el 17 de julio del 2008.