

ENVÍOS NO DISTRIBUIBLES Y REZAGADOS DEL SECTOR POSTAL



El Art. 4 del Reglamento de Envíos Postales no Distribuibles y Rezagados del Sector Postal estipula que "El operador postal realizará al menos dos gestiones para la entrega de un envío postal en su destino o dirección postal, previas a establecer la imposibilidad de entrega, que se fundamentará en cualquiera de las siguientes causales:

- La incorrecta o falsa dirección postal de destino acreditado por el remitente;
- El rechazo por parte del destinatario;
- El rechazo por parte del remitente;
- Fallecimiento del destinatario sin dejar herederos o su ausentismo sin dejar señas;
- El no poder localizar al remitente para la devolución del envío;
- El no poder localizar al destinatario; y,
- El deterioro o falta de identificación de la etiqueta del paquete, por razones no atribuibles al operador postal".

"Los operadores postales notificarán al destinatario el intento de entrega del envío postal, registrando el número de gestiones de entrega y la causa de imposibilidad de la entrega, por cualquiera de los siguientes medios: notificación física o electrónica, aplicativos móviles, mensajes de texto o correo electrónico".

PLAZO DE CONSERVACIÓN

"El operador postal mantendrá el envío postal en depósito por el plazo de dos (2) meses. Una vez transcurrido este plazo, el operador postal podrá considerar el envío como no distribuible y solicitar, en los términos establecidos en este Reglamento, su declaración de rezagado". Art. 5 del Reglamento de Envíos Postales no Distribuibles y Rezagados del Sector Postal.

En el caso de contar con envíos postales clasificados como no distribuibles y conforme la normativa, deberá solicitar el proceso de "Emisión de Resolución para la declaratoria de rezagados y de tratamiento final a los envíos postales no distribuibles", ingresando a:

Trámites en línea:

www.gob.ec

o ingresando a la página:

www.telecomunicaciones.gob.ec

Dirección: Av. 6 de Diciembre N25-75 y Av. Colón Edif. MINTEL

Código Postal: 170522 / Quito - Ecuador

Teléfono: 593 -2-2200- 200

Página Web: regulacion.mintel.gob.ec

DENUNCIA

PRESTADORES INFORMALES

¡AHORA LA CIUDADANÍA PUEDE INFORMAR AL ENTE
RECTOR PRESTADORES INFORMALES QUE REALIZAN
SERVICIOS POSTALES!

ESCANEA EL QR Y SIGUE LOS PASOS



Dirección: Av. 6 de Diciembre N25-75 y Av. Colón Edif. MINTEL

Código Postal: 170522 / Quito - Ecuador

Teléfono: 593 -2-2200- 200

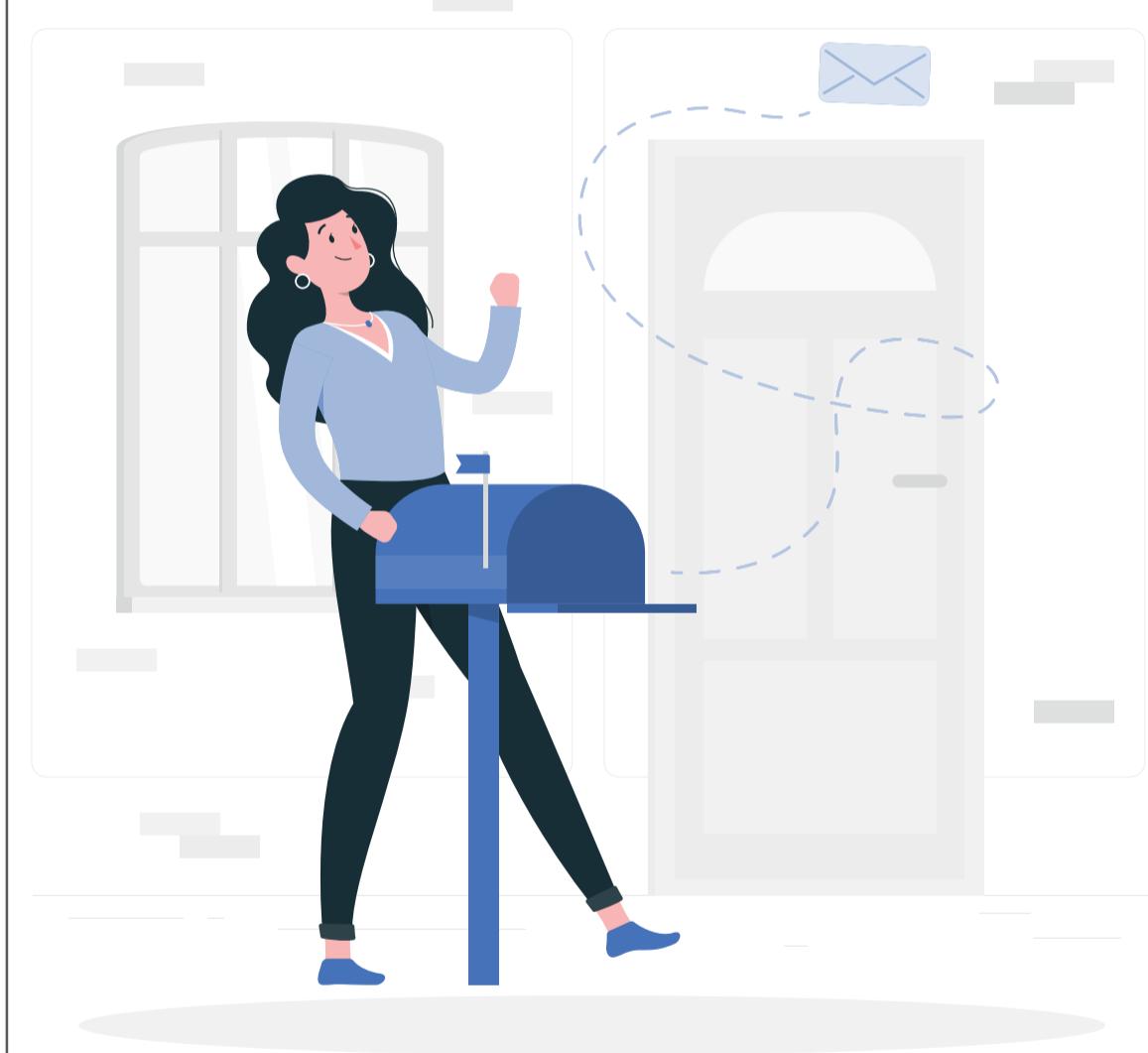
Página Web: regulacion.mintel.gob.ec

USUARIOS DE LOS SERVICIOS POSTALES

CALIFICA EL SERVICIO

¡AHORA LA CIUDADANÍA PUEDE CALIFICAR EL SERVICIO PRESTADO POR EL OPERADOR POSTAL!

PARA CALIFICAR ESCANEAR EL QR Y SIGUE LOS PASOS



Dirección: Av. 6 de Diciembre N25-75 y Av. Colón Edif. MINTEL

Código Postal: 170522 / Quito - Ecuador

Teléfono: 593 -2-2200- 200

Página Web: regulacion.mintel.gob.ec

EVITE LA PÉRDIDA O RETRASO DE SUS ENVÍOS POSTALES

ALERTA:

- Escriba correctamente la dirección del destinatario y remitente
- Verifique la cédula de identidad tanto al admitir como al entregar un envío postal
- Solicite que los envíos postales lleven abiertos para que verifique el contenido o realicen la declaración juramentada del contenido del envío. *Art. 58 del Reglamento de Títulos Habilitantes y de la Gestión del Sector Postal*

Evite inconvenientes con las autoridades competentes



Dirección: Av. 6 de Diciembre N25-75 y Av. Colón Edif. MINTEL

Código Postal: 170522 / Quito - Ecuador

Teléfono: 593 -2-2200- 200

Página Web: regulacion.mintel.gob.ec

USUARIOS DE LOS SERVICIOS POSTALES

PROTECCIÓN AL USUARIO

Art. 92 - 93 - 94 del Reglamento de Títulos Habilitantes y de la Gestión del Sector Postal

Todo usuario tiene derecho a ser indemnizado

Indemnización	Caso	Monto a cancelar	Plazo para indemnización
Sí se indemniza	Pérdida, avería, expoliación de su envío	¿Aseguró su envío? Sí: Valor declarado + flete No: Valor del flete	El operador tiene hasta 45 días para pagar la indemnización. Art. 96
	Retraso no justificado	Valor del flete	
	Compras electrónicas (paquetes 4x4)	Valor de la compra realizada	El operador tiene hasta 10 días para indemnizar. Art. 96
No se indemniza	Caso fortuito o de fuerza mayor	Ningún monto	-

Recuerde:

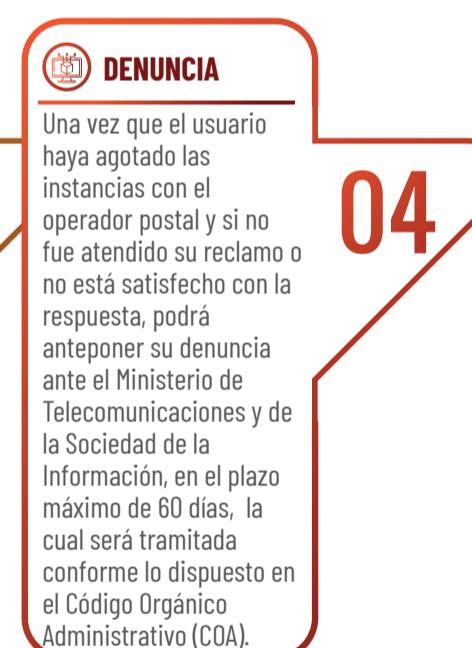
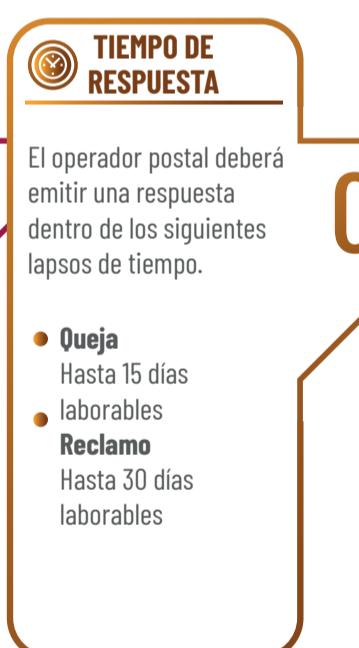
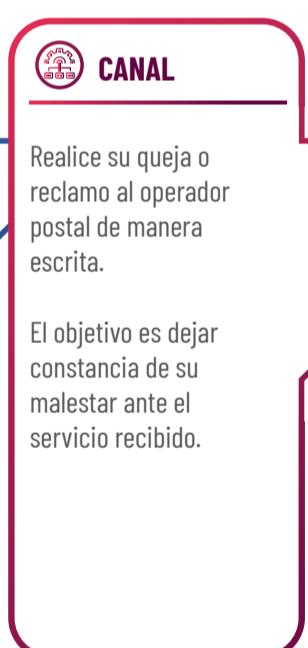
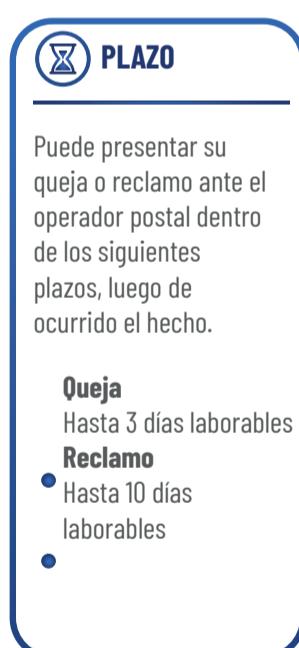


Opte por un seguro de envíos que cubre el valor declarado y que el operador postal debe ofrecerle.



El operador postal tiene hasta 45 días para pagar la indemnización, luego de que el reclamo haya sido aceptado. Art. 96 del Reglamento

PASOS PARA PRESENTAR UNA QUEJA O UN RECLAMO



¿Necesitas presentar una queja, reclamo o denuncia?

Hazlo fácilmente a través de www.gob.ec
o ingresando a la página de regulacion.mintel.gob.ec

Dirección: Av. 6 de Diciembre N25-75 y Av. Colón Edif. MINTEL

Código Postal: 170522 / Quito - Ecuador

Teléfono: 593 -2-2200- 200

Página Web: www.telecomunicaciones.gob.ec

OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES POSTALES

OBJETOS PROHIBIDOS EN ENVÍOS POSTALES

Se prohíbe el envío de los siguientes artículos:

Art. 63 del Reglamento de Títulos Habilitantes y de la Gestión del Sector Postal



Armas o partes de armas



Animales vivos



Municiones



Artículos obscenos



Material radioactivo



Productos explosivos



Estupefacientes



Oro o plata manufacturada o no, pedrería, alhajas y otros objetos preciosos



Piezas de Patrimonio Cultural



Productos de consumo o uso humano y animal que no cuenten con los registros pertinentes



Dinero



Medicinas que no cuenten con la respectiva prescripción médica y registro sanitario

LA NORMATIVA ECUATORIANA IMPIDE EL ENVÍO DE ESTOS OBJETOS.
EVITE INCONVENIENTES

Dirección: Av. 6 de Diciembre N25-75 y Av. Colón Edif. MINTEL

Código Postal: 170522 / Quito - Ecuador

Teléfono: 593 -2-2200- 200

Página Web: regulacion.mintel.gob.ec

OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES POSTALES

EL USO DEL CÓDIGO POSTAL ES OBLIGATORIO

En todo envío postal deberá constar la dirección y el Código Postal

Art. 41 y 71 del Reglamento de Títulos habilitantes y de la Gestión del Sector Postal



Dirección: Av. 6 de Diciembre N25-75 y Av. Colón Edif. MINTEL

Código Postal: 170522 / Quito - Ecuador

Teléfono: 593 -2-2200- 200

Página Web: regulacion.mintel.gob.ec