

RESOLUCIÓN nro. ARCP-DE-2017-68

**REGLAMENTO DE RELACIONES ENTRE OPERADORES POSTALES Y AGENTES
POSTALES**

**LA DIRECTORA EJECUTIVA SUBROGANTE
DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL POSTAL**

CONSIDERANDO:

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, respectivamente: "*Art. 226. Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la Ley. 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, las políticas 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, 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;

Página 1 de 7

Quito

Av. Río Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel
Edificio ARCOTEL, Coordinación Zonal 2
PBX: + (593 2) 3995 888
Código Postal: 170501

Guayaquil

Calle Ictol Mz A-28 Solar 1 y Av. Francisco de Orellana
Edificio ARCOTEL, Coordinación Zonal 5
PBX: + (593 4) 2533 355
Código Postal: 090505

Cuenca

Luis Cordero, 16-50 y Av. Héctor de Verdeloma
Edificio ARCOTEL, Coordinación Zonal 6
PBX: + (593 7) 2850 280 / 2837 156
Código Postal: 010101

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, 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;

Que, mediante Resolución nro. ARCP-DE-2017-65 de 22 de diciembre de 2017, el Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control Postal resolvió disponer que la licenciada Nidia Santana Rodríguez Subdirectora de Gestión Técnica de la Entidad, subroga las atribuciones y funciones de la Dirección Ejecutiva, por el período comprendido entre el 26 de diciembre de 2017 hasta el 14 de enero de 2018;

En ejercicio de las atribuciones conferidas resuelve expedir el:

REGLAMENTO DE RELACIONES ENTRE OPERADORES POSTALES Y AGENTES POSTALES

CAPÍTULO I GLOSARIO

Artículo 1. 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 kilogramos a través de buzones.

Permiso de operación postal. 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. *J.M.*



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

Título habilitante. Acto administrativo debidamente motivado, emitido por el Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control Postal para autorizar, concesionar o permitir la prestación de servicios postales, sujeto a la suscripción de un contrato, entre el beneficiario y la Agencia de Regulación y Control Postal, en los términos, condiciones y plazos establecidos.

CAPÍTULO II GENERALIDADES

Artículo 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 procesos de admisión, clasificación, distribución y entrega de envíos postales dentro del territorio nacional y desde o hacia el exterior.

Artículo 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 procesos que conforman el servicio postal, a nivel local, nacional o internacional en los procesos 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

Artículo 4. Contratos o acuerdos para el desarrollo de 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, los operadores postales podrán celebrar contratos o acuerdos entre si o con personas naturales o jurídicas que tengan relación con las actividades postales.

Artículo 5. Agente postal autorizado. El operador postal o la 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, se denominará agente postal autorizado.

El agente postal autorizado podrá suscribir acuerdos o 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.

Página 3 de 7

Quito

Av. Río Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel
Edificio ARCOTEL Coordinación Zonal 2
PBX: + (592 2) 3996 800
Código Postal: 170501

Guayaquil

Cota. Ieta Mz A:25 Solar 1 y Av. Francisco de Orellana
Edificio ARCOTEL Coordinación Zonal 5
PBX: + (593 4) 2533 285
Código Postal: 090505

Cuenca

Luis Cordero 16-50 y Av. Héroes de Verdoloma
Edificio ARCOTEL Coordinación Zonal 6
PBX: + (593 7) 2856 280 / 2837 156
Código Postal: 010101

franquicia o patente, para efectos de control y seguimiento de la Agencia de Regulación y Control postal se denominarán agentes postales autorizados.

Artículo 6. Clasificación de los agentes postales autorizados. Los agentes postales autorizados se clasifican en:

- a) **Comisionista exclusivo:** Operador postal, persona natural o jurídica que presta 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 de forma exclusiva para un operador postal.
- b) **Comisionista multimarca:** Operador postal, persona natural o jurídica que presta 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 para dos o más operadores postales.

Artículo 7. Operadores postales en calidad de agentes postales autorizados. Para el desarrollo de los procesos 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

Artículo 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 procesos y la modalidad de la relación comercial; y,
3. Listado de equipamiento e infraestructura con la que cuenta, de acuerdo al proceso que brindará, según lo establecido en el Reglamento de Títulos Habilitantes para el desarrollo de la actividad postal autorizada al operador postal principal.

Una vez que la Agencia revise y valide la información, se remitirán los formularios digitales que deberán ser llenados por el operador postal previo a la inscripción del agente postal autorizado en el Registro General de los Operadores de los Servicios Postales y la emisión de la licencia de funcionamiento.

Artículo 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.

Artículo 10. Seguro de los envíos postales. Los operadores postales deberán ampliar su cobertura de seguro de envíos postales de acuerdo al número de agentes postales autorizados integrados a su red postal y de acuerdo a los envíos postales que se procesen

por la incorporación éstos, cubriendo los riesgos de la operación postal desde su origen hasta su destino en forma integral.

Artículo 11. Inspección. Una vez emitida la licencia de funcionamiento postal, la Agencia de Regulación y Control Postal realizará una inspección al agente postal autorizado con el fin de validar la información declarada por el operador postal.

CAPÍTULO V SERVICIOS POSTALES DE LOS AGENTES POSTALES AUTORIZADOS

Artículo 12. Servicios postales del agente postal autorizado. El agente postal autorizado, podrá ejecutar procesos 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 y proceso postal, documento que le faculta a realizar los procesos y modalidad declarada a la Agencia de Regulación y Control Postal.

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

Artículo 13. Tarifas de los agentes postales autorizados. Se prohíbe la variación de tarifas entre operador postal y agente postal autorizado, La Agencia de Regulación y Control Postal verificará el cumplimiento de los tarifarios en las oficinas de los agentes postales autorizados a nivel nacional.

Artículo 14. Contribución del 1% de los ingresos. El operador postal será el responsable de realizar la contribución del 1% de los ingresos facturados y percibidos por concepto de la prestación de todos los servicios 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 emitida por la Agencia de Regulación y Control Postal.

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

Artículo 15. Acuerdo o contrato. El acuerdo o contrato de relación entre un operador postal con un agente postal autorizado deberá contener al menos la siguiente información:

1. Identificación de los comparecientes;
2. Tipo de servicio a prestar;
3. Modalidad;
4. Procesos postales a realizar;
5. Vigencia y plazo del acuerdo;
6. Condiciones de servicio;
7. Obligaciones de las partes; y,
8. Domicilio y dirección electrónica para notificaciones.

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

M/P

Página 5 de 7

Quito

Av. Río Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel
Edificio ARCOTEL Coordinación Zonal 2
PBX: + (593 2) 3995 800
Código Postal: 170501

Guayaquil

Cdta. Iateli M2 A-28 Solar 1 y Av. Francisco de Orillana
Edificio ARCOTEL Coordinación Zonal 5
PBX: + (593 4) 2533 285
Código Postal: 090605

Cuenca

Luis Cordero 16-50 y Av. Héroes de Verdoloma
Edificio ARCOTEL Coordinación Zonal 6
PBX: + (593 7) 2850 280 / 2837 156
Código Postal: 010101

CAPÍTULO VII OBLIGACIONES DE LOS AGENTES POSTALES AUTORIZADOS

Artículo 16. 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;
- b) Brindar una atención esmerada y un trato amable al usuario del servicio postal;
- c) Publicar la lista de servicios y tarifarios en un lugar visible;
- d) Cumplir con las tarifas establecidas para cada tipo de servicio;
- 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; y,
- g) Atender las quejas y reclamos presentadas por el usuario en los plazos establecidos en el Reglamento de Quejas, Reclamos e Indemnizaciones.

Además de cumplir con las obligaciones señaladas, los agentes postales autorizados deberán someterse al cumplimiento de la normativa postal vigente.

Artículo 17. Obligaciones del operador postal. El operador postal, en base al acuerdo o contrato suscrito con el agente postal autorizado, 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 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; y,
- f) 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

Artículo 18. 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. *J.A.*

M.P.

Artículo 19. Control y supervisión. La Agencia de Regulación y Control Postal garantizará el cumplimiento del presente instrumento por parte de los operadores postales.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Única. Los operadores postales inscribirán en el término noventa (90) días posteriores a la vigencia del presente reglamento, a los agentes postales de su red postal en Registro General de Operadores de los servicios postales.

DISPOSICIONES FINALES

Primera. Disponer que la Dirección de Asesoría Jurídica se encargue de la publicación en el Registro Oficial; y, a 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. El presente Reglamento entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

Dada en la ciudad de San Francisco de Quito, Distrito Metropolitano, el 29 de diciembre de 2017. *1732*



Lic. Nidia Santana Rodríguez
Directora Ejecutiva Subrogante
Agencia de Regulación y Control Postal



