



## SIE-DP-17/143

**FUENTE:** Registro Oficial No. 136

**FECHA:** 8 de diciembre de 2017

**ASUNTO:** Expídese el Reglamento de quejas, reclamos e indemnizaciones para servicios postales en régimen de libre competencia.

**Resolución No. ARCP-DE-2017-55, emitido por la Agencia de Regulación y Control Postal:** Siempre atentos a las necesidades de nuestros suscriptores y considerando la importancia que tiene la norma en referencia, remitimos a usted su texto completo:

**“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;

Que, el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador dispone que 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 314 de la Constitución de la República del Ecuador señala que los servicios que brinde el Estado deben responder a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad;

Que, en el Registro Oficial Suplemento Nro. 603 de 7 de octubre de 2015, se promulgó la Ley General de los Servicios Postales, que en su artículo 1, establece como objeto 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;

Que, el artículo 2 de la Ley General de los Servicios Postales, establece que su ámbito de aplicación es para todos los operadores postales es decir, a todas las personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, privadas o públicas que realicen uno o más de los procesos que conforman el servicio postal, incluido el servicio postal logístico de manera directa o indirecta a nivel local, nacional o internacional, así como a

las relaciones que se generen entre ellos y a sus usuarios, también se aplicará en lo que corresponda, a las personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, privadas o públicas distintas de los operadores postales que tengan relación con las actividades postales;

Que, el inciso segundo del artículo 8 de la Ley General de los Servicios Postales señala que la Agencia de Regulación y Control Postal, es la entidad encargada de regular y controlar a los operadores postales, así como también velar por el cumplimiento de las políticas y directrices dictadas por el Ministerio rector de los servicios postales; de la misma forma establece que se implementarán procedimientos ágiles de notificación y declaración por parte de los administrados y mecanismos de control posterior;

Que, el capítulo VII de la Ley General de los Servicios Postales establece las reclamaciones y quejas entre los usuarios y operadores postales;

Que, los artículos 47 y 48 del Reglamento General a la Ley General de los Servicios Postales establece las responsabilidades y el régimen de indemnización de los operadores postales en la prestación de los servicios postales, del mismo modo el artículo 49 establece el procedimiento de reclamación;

Que, es necesaria la actualización de la normativa para el tratamiento reclamos, quejas e indemnizaciones ya que de conformidad a la disposición final segunda de la Ley General de los Servicios Postales la Agencia de Regulación y Control Postal ha mantenido vigente el *"Reglamento para el Tratamiento de Reclamos y Quejas Relacionadas a Envíos u Objetos Postales"* reformado por última vez mediante Resolución Nro. 25-DE-ANP-2015 de 27 de mayo de 2015; y, el *"Reglamento de Indemnizaciones"* reformado por última vez mediante Resolución Nro. 17-DE-ANP-2013 el 29 de abril de 2013;

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, designó al ingeniero Francisco Cevallos Zambrano como Director Ejecutivo de la Entidad;

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

Que, mediante Resolución Nro. ARCP-DE-2017-54 de 13 de noviembre de 2017 el Director Ejecutivo de la Entidad, resolvió disponer que la licenciada Nidia Santana Rodríguez Subdirectora de Gestión Técnica, subrogue las atribuciones y funciones del Director Ejecutivo, por el período comprendido entre el lunes 13 de noviembre de 2017 hasta el lunes 20 de noviembre de 2017.

La Directora Ejecutiva Subrogante en ejercicio de las facultades,

**Expide:**

**EL REGLAMENTO DE QUEJAS, RECLAMOS E INDEMNIZACIONES PARA SERVICIOS POSTALES EN RÉGIMEN DE LIBRE COMPETENCIA**

## CAPÍTULO I

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

- a) **Avería de un envío postal.** Deterioro, destroz o daño que padece un envío postal.
- b) **Canales de atención al usuario.** Son los medios físicos y/o electrónicos a través de los cuales el usuario puede presentar quejas, reclamos o sugerencias a los operadores de servicios postales.
- c) **Controversia.** Diferencias entre las partes contratantes de un servicio postal, que no se han solventado dentro un proceso de queja o reclamo.
- d) **Destinatario.** Persona natural o jurídica ubicada en el territorio nacional o en el extranjero, a quien va dirigido un envío postal.
- e) **Destino o Dirección postal.** Identificación del remitente o del destinatario por sus nombres y apellidos o por su denominación o razón social según sea el caso, así como los datos de domicilio, residencia, casillero postal, código postal u otro que permita la entrega de un envío postal
- f) **Envío postal con valor declarado.** Es el valor del contenido de un envío postal, declarado por el usuario.
- g) **Envío postal con valor no declarado.** Es la ausencia del valor del contenido de un envío postal por no haber sido declarado por el usuario.
- h) **Expoliación de un envío postal.** Apertura violenta de un envío postal.
- i) **Flete.** Precio estipulado por un servicio postal, se aplica para el transporte de un envío postal.
- j) **Fuerza mayor o caso fortuito.** El imprevisto al que no es posible resistir que no se puede prever, por lo tanto es inevitable.
- k) **Hurto de un envío postal.** Apoderamiento ilegal de un envío postal sin la utilización de fuerza o violencia.
- l) **Indemnización.** Compensación económica destinada a reparar un perjuicio provocado por un Operador Postal.
- m) **Operador postal.** Persona natural o jurídica, pública o privada, nacional o extranjera, que cuenta con permiso de operación postal otorgado por la Agencia de Regulación y Control Postal para prestar servicios postales.
- n) **Operador postal designado.** Empresa Pública que ha sido creada para la gestión directa por parte del Estado para la prestación del Servicio Postal Universal.
- o) **Pérdida de un envío postal.** Extravío de un envío postal por parte del operador postal.

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

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

r) **Servicio Postal Universal.** Es un servicio postal, considerado 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.

s) **Remitente.** Persona natural o jurídica pública o privada, nacional o extranjera que contrata servicios postales.

t) **Robo de un envío postal.** Sustraerse ilícitamente un envío postal de la cadena de custodia del operador postal, con la utilización de fuerza o violencia.

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

v) **Solución anticipada.** Es el mecanismo por el cual un operador postal solventa un malestar o inconformidad a un usuario previo a la presentación de una queja o reclamo.

## CAPÍTULO II

### GENERALIDADES

**Artículo 2. Objeto.** El presente reglamento tiene por objeto establecer el procedimiento para que los operadores postales garanticen la atención oportuna de quejas y reclamos generados por los usuarios de los servicios postales.

**Artículo 3. Ámbito de aplicación.** Las disposiciones del presente reglamento son de aplicación y observancia obligatoria para los operadores postales en todo el territorio nacional.

**Artículo 4. Competencia.** La competencia para resolver controversias sobre quejas o reclamos iniciará con el operador postal que prestó el servicio, en caso de no existir una respuesta o ésta resultare insatisfactoria para el usuario, éste podrá interponer una denuncia al órgano desconcentrado de la Agencia de Regulación y Control Postal.

## CAPÍTULO III

### QUEJAS Y RECLAMOS

**Artículo 5. Quejas.** Los operadores postales garantizarán la atención y solución oportuna a las quejas presentadas por los usuarios de los servicios postales, para lo cual, dispondrán de mecanismos físicos o electrónicos para recepción de quejas.

Sin perjuicio de los mecanismos utilizados, estos contendrán de acuerdo a la naturaleza del servicio postal contratado, la siguiente información:

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

La Agencia de Regulación y Control Postal notificará mediante el respectivo llamado de atención, al operador postal en caso de que no atienda oportunamente a las quejas presentadas por los usuarios.

**Artículo 6. Reclamos.** Los operadores postales garantizarán la atención y solución oportuna a los reclamos presentados por los usuarios de los servicios postales, para lo cual, dispondrán de mecanismos físicos o electrónicos para recepción de reclamos.

Sin perjuicio de los mecanismos utilizados, estos contendrán de acuerdo a la naturaleza del servicio postal contratado la siguiente información:

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

**Artículo 7. Constancia de un reclamo recibido.** Al momento de la presentación de un reclamo, el operador postal deberá entregar 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.

**Artículo 8. Reporte de trámites.** Los operadores postales deberán presentar a la Agencia de Regulación y Control Postal mensualmente y en formato digital un reporte consolidado de los trámites abiertos, en proceso y finalizados sobre las quejas y reclamos con la finalidad de identificar la calidad del servicio que presta a los usuarios.

**Artículo 9. Seguimiento y control de las quejas y reclamos.** La Agencia de Regulación y Control Postal a través de la Dirección de Control y Evaluación, realizará el seguimiento de los reportes consolidados de quejas y reclamos presentados y se encargará del control de la prestación de los servicios postales, así como verificar el cumplimiento de la normativa vigente.

## **CAPÍTULO IV**

### **CAUSALES Y PLAZOS PARA PRESENTAR QUEJAS Y RECLAMOS**

**Artículo 10. Causales para la presentación de quejas.** Se podrá presentar una queja ante el operador postal 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) La atención al usuario.

**Artículo 11. Causales para la presentación de reclamos.**

El usuario podrá presentar un reclamo ante el operador postal, en caso de:

- a) No informar al usuario sobre la cobertura, seguros, itinerario y tiempos de entrega al momento de la contratación;
- b) Pérdida, avería o expoliación de un envío postal;
- c) Retraso en la entrega de un envío postal; y,
- d) Incumplimiento de los tarifarios establecidos por el operador postal.

**Artículo 12. Término para resolver quejas.** El usuario podrá presentar una queja al operador postal dentro del término de tres (3) días posteriores al hecho suscitado.

El operador postal una vez recibida la queja, dará contestación al usuario en el término máximo de quince (15) días de su presentación.

**Artículo 13. Término para resolver reclamos.** El usuario podrá presentar un reclamo, al operador postal que brindó el servicio, dentro del término de hasta siete (7) días posteriores al hecho suscitado.

El operador postal una vez recibido el reclamo, dará contestación al usuario en el término máximo de treinta (30) días de su presentación.

**Artículo 14. Término para presentar la denuncia ante la Agencia de Regulación y Control Postal.** Cuando el operador postal incumpla con los términos establecidos en los artículos precedentes, 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 hasta quince (15) días posteriores a la recepción de la respuesta.

Previo a la presentación de la denuncia, el usuario deberá agotar obligatoriamente las instancias ante el operador postal cumpliendo lo establecido en este Reglamento. De presentarse extemporáneamente la denuncia, se dispondrá el archivo.

## **CAPÍTULO V**

### **SOLUCIÓN ANTICIPADA DE RECLAMOS**

**Artículo 15. Mecanismo anticipado de solución de reclamos.** La solución anticipada de reclamos opera, cuando el usuario resulte afectado por la prestación inadecuada de un servicio postal, previo a presentar un reclamo formal ante el operador postal, acuerda una solución rápida. De no existir mutuo acuerdo, el usuario formulará el reclamo y el operador obligatoriamente atenderá y contestará el reclamo.

Para constancia de lo actuado, el operador postal y el usuario afectado suscribirán un acta con la aceptación expresa, del tipo de transacción acordada.

**Artículo 16. Registro de solución anticipada de reclamos.** Los operadores postales deberán contar con un registro digital de soluciones anticipadas, que como mínimo contendrá:

- a) Fecha de la solución anticipada;
- b) Código o número de identificación del envío postal;
- c) Nombres y apellidos o identificación del usuario;
- d) Acuerdo y/o beneficio establecido.

La Agencia de Regulación y Control Postal con el fin de verificar la calidad del servicio brindado podrá en cualquier momento solicitar al operador postal el registro de soluciones anticipadas.

**Artículo 17. La solución anticipada como medio de prueba.** Iniciado un reclamo con posterioridad a una solución anticipada acordada con el operador postal, la información contenida en el registro de solución anticipada de reclamos, servirá para que el operador postal pueda realizar sus descargos y dar contestación a un hecho resuelto; este documento, servirá como medio de prueba para el operador postal cuando el usuario presente una denuncia ante la Agencia de Regulación y Control Postal.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROCEDIMIENTO PARA TRAMITAR QUEJAS Y RECLAMOS**

**Artículo 18. Procedimiento para tramitar las quejas.** Los operadores postales deberán atender de manera oportuna las quejas que formulen los usuarios al tratarse de una inadecuada atención del servicio postal; el operador postal analizará si corresponde admitir o no la queja y de ser pertinente, implementará las mejoras correspondientes.

El operador postal notificará al usuario, por medios físicos o electrónicos al domicilio o correo señalado, con una respuesta en el término de hasta quince (15) días de recibida la queja.

**Artículo 19. Procedimiento para tramitar los reclamos.** Los operadores postales deberán atender de manera oportuna los reclamos que formulen los usuarios, mediante el análisis del contenido del reclamo y la documentación de sustento presentada para responder la petición del usuario, procurando siempre conciliar y reconocer sus derechos cuando las circunstancias en las que se produjo un daño o una afectación a los envíos postales sea responsabilidad del operador postal.

**Artículo 20. Procedimiento para los reclamos planteados contra el Operador Postal Designado en los servicios en régimen de libre competencia.** El operador postal designado será responsable directo de la atención y solución oportuna de todas las quejas y reclamos formulados por los usuarios de los servicios postales de conformidad al presente reglamento, al Convenio Postal Universal y demás normativa aplicable para los servicios que presta en régimen de libre competencia.

El usuario de un envío postal internacional de acuerdo al Convenio Postal Universal, podrá en el plazo de seis (6) meses presentar reclamos relativos a las encomiendas y envíos certificados, con valor declarado y con entrega registrada; y el plazo de cuatro (4) meses para envíos Express Mail Service EMS; mientras que, para el servicio nacional, se aplicará lo contenido en este instrumento.

Es obligación del operador postal designado que realiza servicios postales en régimen de libre competencia, comunicar al usuario, el tipo de servicio y sus características previo a su contratación; en el contrato de servicio se pondrá en conocimiento del usuario sus derechos y obligaciones en la prestación del servicio.

Sin perjuicio de lo referido, si el operador postal designado no brindare respuesta oportuna o ésta sea insatisfactoria, el usuario podrá presentar una denuncia ante la Agencia de Regulación y Control Postal.

**Artículo 21. Contestaciones y notificaciones.** Todos los reclamos presentados a los operadores postales deberán ser obligatoriamente contestados y notificados al usuario por medios físicos o electrónicos.

**Artículo 22. De la gratuidad del trámite.** La atención de quejas y reclamos que los operadores postales tramiten, no estarán sujetos al pago de derechos de ningún tipo.

## **CAPÍTULO VII**

### **DE LAS INDEMINIZACIONES A LOS USUARIOS**

**Artículo 23. Caso fortuito o fuerza mayor.** Cuando la pérdida, expoliación o avería de los envíos postales resultaren de un caso fortuito o de fuerza mayor, el remitente o el

destinatario no tendrá derecho a ningún tipo de reembolso. No se considerará caso fortuito o fuerza mayor la pérdida de un envío postal por robo o hurto.

**Artículo 24. Indemnización por envío con valor no declarado.** En caso de pérdida, expoliación o avería de un envío postal sin valor declarado, el remitente o el destinatario tendrá derecho a la restitución del valor cancelado por el flete del servicio contratado, adjuntando el documento que avale dicho servicio.

**Artículo 25. Indemnización por envío con valor declarado.** En caso de pérdida, expoliación o avería, de un envío postal con valor declarado por el usuario, por el cual se ha cancelado la correspondiente tasa de seguro, el remitente o el destinatario tendrá derecho a la indemnización que corresponderá a la devolución del valor declarado. A ello se sumará el valor cancelado por el flete del servicio contratado.

**Artículo 26. Indemnización por retraso no justificado.** En caso de retraso no justificado de un envío postal, el remitente o el destinatario tendrá derecho al reembolso del valor cancelado por el flete del servicio contratado.

**Artículo 27. 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 contados a partir de que el operador postal acepta el reclamo o es notificado por la Agencia de Regulación y Control Postal.

## **CAPÍTULO VIII**

### **DE LAS RESPONSABILIDADES**

**Artículo 28. Responsabilidad de los operadores postales por los envíos postales.** Los operadores postales serán responsables directos por la pérdida, robo, hurto, expoliación, avería o retraso no justificado de los envíos postales contratados por los usuarios, así como de indemnizar al usuario cuando éste se ha visto afectado por una de las causas descritas en el presente reglamento.

**Artículo 29. Excepciones a la responsabilidad de los operadores postales.** Los operadores postales, no serán responsables por los envíos postales cuando:

- a) Exista caso fortuito o fuerza mayor debidamente comprobado;
- b) El daño hubiere sido motivado por el contenido del envío postal;
- c) Se tratare de envíos que caen dentro de las prohibiciones indicadas en el Convenio y Reglamentos de la Unión Postal Universal (UPU);
- d) Una autoridad competente emita orden de retención del envío postal;
- e) Se tratare de envíos de valor declarado con declaración fraudulenta; y,
- f) El remitente o destinatario no hubieran efectuado reclamaciones dentro de los plazos establecidos en esta norma.

**Artículo 30. Responsabilidad del usuario por los envíos postales.** El usuario de un envío postal, será responsable de todos los daños causados a otros envíos postales, al equipamiento e infraestructura postal, cuando el contenido del envío postal sea de prohibida admisión y el operador postal desconozca del mismo.

**Artículo 31. Excepciones de responsabilidad del usuario.** Si el usuario ha respetado las condiciones de admisión, no será responsable si hubiere falta o negligencia por parte del operador postal en el manejo de los envíos postales después de su aceptación.

## **DISPOSICIONES FINALES**

**Primera.** Se deroga expresamente la Resolución Nro. 20-DE-ANP-2013 de 03 de mayo de 2013, publicada en el Registro Oficial Nro. 955 de 16 de mayo del 2013 dentro del cual se expidió el "*Reglamento para el Tratamiento de Reclamos y Quejas Relacionadas a Envíos u Objetos Postales*" y la Resolución Nro. 17-DE-ANP-2013 de 29 de abril de 2013 publicada en el Registro Oficial nro. 955 de 16 de mayo de 2013, que expidió el "*Reglamento de Indemnizaciones*" y todas 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 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.

**Cuarta.** El presente Reglamento entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en la ciudad de San Francisco de Quito Distrito Metropolitano, el 16 de noviembre del 2017.

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

Es fiel copia del original.- f.) Ilegible.”.

Muy Atentamente,

**EDICIONES LEGALES EDLE S.A.**

*La respuesta justa a su necesidad de información*