

Registro Oficial No. 110 , 30 de Octubre 2017

Normativa: Vigente

REGLAMENTO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DEL RÉGIMEN POSTAL ECUATORIANO DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL POSTAL

(Resolución No. ARCP-DE-2017-48)

EL DIRECTOR EJECUTIVO DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL POSTAL

Considerando:

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, el numeral 1 del artículo 16 de la Constitución de la República del Ecuador dispone que todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos;

Que, el numeral 2 del artículo 17 de la Constitución de la República del Ecuador establece que el Estado facilitará la creación y el fortalecimiento de medios de comunicación públicos, privados y comunitarios, así como el acceso universal a las tecnologías de información y comunicación en especial para las personas y colectividades que carezcan de dicho acceso o lo tengan de forma limitada;

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, en el Suplemento del Registro Oficial Nro. 603 de 7 de octubre de 2015, se promulgó la Ley General de los Servicios Postales;

Que, el artículo 1 de la Ley General de Servicios Postales, establece que el objeto de la Ley es 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 *Ibidem*, establece su ámbito de aplicación para todos los operadores postales, nacionales o extranjeros, privados o públicos 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;

Que, el artículo 8 del mismo cuerpo legal señala que la Agencia de Regulación y Control Postal, es la entidad encargada de regular y controlar a los operadores postales, así como 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 numeral 5 del artículo 13 del cuerpo legal señalado, 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;

Que, el capítulo XII del Reglamento General a la Ley General de los Servicios Postales establece el procedimiento administrativo sancionador; y,

El Director Ejecutivo en ejercicio de las facultades establecidas en el numeral 5 del artículo 13 de la Ley General de los Servicios Postales,

Expende:

El siguiente: REGLAMENTO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DEL RÉGIMEN POSTAL ECUATORIANO.

Capítulo I GLOSARIO

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

Atenuante. Son circunstancias que disminuyen la gravedad de las infracciones.

Agravante. Son circunstancias que agravan las infracciones.

Coactiva. Es la facultad otorgada por Ley para apremiar u obligar el cobro de obligaciones pendientes.

Denuncia. Es el acto mediante el cual se pone en conocimiento de la Agencia de Regulación y Control Postal o sus organismos desconcentrados, los hechos que causan afectación a los derechos de las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras en el uso de los servicios postales o en la prestación del servicio postal.

Infracción. Es la inobservancia o transgresión a la normativa postal ecuatoriana, que conlleva a una sanción de conformidad a lo establecido en el Reglamento General a la Ley General de los Servicios Postales.

Imputable. Acción atribuida a un individuo por un delito cometido con libertad, voluntad, conciencia y lucidez con la que actuó y obró.

Operador postal. Es la persona natural o jurídica, pública o privada, nacional o extranjera que cuenta con título habilitante emitido por la Agencia de Regulación y Control Postal para prestar los servicios postales.

Permiso de operación postal. Constituye el acto administrativo por el cual la Agencia de Regulación y Control Postal habilita a un operador postal para la prestación de servicios postales en una de las categorías definidas en la Ley General de los Servicios Postales, esto es, local, nacional o internacional.

Prescripción. Consiste en la culminación del término o plazo otorgado por la ley para la actuación de las partes.

Prestador de servicios postales sin permiso de operación postal. Es la persona natural o jurídica, pública o privada, nacional o extranjera que desarrolla actividades postales sin contar con un título habilitante emitido por la Agencia de Regulación y Control Postal.

Presunto infractor. Es la persona natural o jurídica a la que presuntamente se le atribuye una infracción a la normativa postal, establecida en la Ley General de los Servicios Postales.

Resolución. Es un decreto, decisión o fallo dictado por una autoridad gubernativa o judicial, obligatoria en el ámbito de su competencia.

Sanción. Es el acto que por potestad de un órgano estatal, impone una sanción pecuniaria y/o la reparación del daño causado como consecuencia de la violación de un deber impuesto por una norma.

Sustanciar. Constituyen una serie de actos para demostrar que algo es cierto, confirmar, corroborar, probar; tramitar un asunto o juicio por la vía procesal hasta que quede en estado de resolución o sentencia.

Término. Se entiende por término al tiempo que la ley o el juzgador determinan para la realización o práctica de cualquier diligencia o acto judicial. Los términos correrán en días hábiles. Toda diligencia iniciará puntualmente en el lugar, día y hora señalados.

Para el ejercicio de las acciones se respetarán los términos previstos en este Reglamento.

Capítulo II DISPOSICIONES GENERALES

Art. 2.- **Objeto.** El presente Reglamento tiene por objeto, establecer el procedimiento para la aplicación de sanciones por transgresión a la normativa postal vigente, sin perjuicio de las acciones civiles o penales a que hubiere lugar en caso de reparación de los daños o perjuicios causados a los usuarios, operadores postales y a la propia entidad reguladora de los servicios postales.

Art. 3.- **Ámbito.** Las disposiciones del presente Reglamento son de orden público, de aplicación y observancia obligatoria para operadores postales y prestadores de servicios postales sin título habilitante en todo el territorio nacional.

Art. 4.- **Competencia.** La Agencia de Regulación y Control Postal y sus organismos desconcentrados, tienen competencia en su jurisdicción para conocer y resolver en sede administrativa sobre las denuncias, la aplicación del procedimiento administrativo sancionador y el régimen sancionatorio a los operadores postales y prestadores del servicio postal sin título habilitante de acuerdo con lo previsto en la Ley General de los Servicios Postales.

Art. 5.- **Jurisdicción.** Los organismos o unidades desconcentradas de la Agencia de Regulación y Control Postal ejercerán su competencia de conformidad a la siguiente distribución:

a) Unidad Desconcentrada Zonal 9. Su sede es la ciudad de Quito, comprende las provincias de: Carchi, Esmeraldas, Imbabura, Sucumbíos, Ñapo, Orellana, Pichincha, Chimborazo, Cotopaxi, Pastaza y Tungurahua.

b) Unidad Desconcentrada Zonal 8. Su sede es la ciudad de Guayaquil, comprende las provincias de: Manabí, Santo Domingo de los Tsáchilas,

Guayas, Los Ríos, Santa Elena, Bolívar y Galápagos.

c) Unidad Desconcentrada Zonal 6. Su sede es la ciudad de Cuenca, comprende las provincias de: Morona Santiago, Azuay, Cañar, El Oro, Loja y Zamora Chinchipe.

Art. 6.- El Organismo técnico del régimen sancionatorio. La Agencia de Regulación y Control Postal es un órgano técnico- administrativo de regulación y control a los operadores postales y los prestadores de servicios postales sin título habilitante, ejercerá su competencia a través de los organismos desconcentrados para conocer y resolver en sede administrativa las infracciones postales, aplicar sanciones y garantizar los derechos de los usuarios y operadores postales en materia postal.

Art. 7.- Mecanismo para conocer de las infracciones postales. La Agencia de Regulación y Control Postal en ejercicio de sus potestades y atribuciones contará con mecanismos para conocer el cometimiento de las infracciones postales:

a) De oficio, la Agencia de Regulación y Control Postal realizará inspecciones a los operadores postales y los prestadores de servicios postales sin título habilitante, para verificar el cumplimiento de la normativa postal, de las políticas y directrices emitidas por el órgano de regulación y control postal, así como la calidad del servicio que prestan a los usuarios; y,

b) Mediante una denuncia de los usuarios de los servicios postales, autoridades u operadores postales.

Art. 8.- Acción ciudadana para denunciar. Pueden denunciar el cometimiento de infracciones postales a las que se refiere la Ley General de Servicios Postales y sus reglamentos:

a) Las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras que se sientan afectados en sus derechos por la mala o ineficiente prestación de los servicios postales.;

b) Los operadores postales cuando existan prácticas restrictivas de competencia;

c) Las autoridades, cuando llegue a su conocimiento sobre alguna mala práctica del servicio postal.

Art. 9.- Debido proceso. Las actuaciones de los servidores y funcionarios postales durante la sustanciación, investigación y resolución de la causa que se tramita, respetarán las garantías del debido proceso, el derecho a la defensa y mantendrán reserva de la información, sin perjuicio del derecho de las partes a conocer y tener acceso a la información.

Los servidores y funcionarios postales que habiendo intervenido en la causa que se tramita, divulguen o pongan en riesgo el éxito de la sustanciación, serán sancionados de conformidad a las normas de control interno de la Institución y la LOSEP.

Capítulo III INFRACCIONES POSTALES

Art. 10.- De las infracciones postales. Constituyen infracciones el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley General de Servicios Postales:

Infracciones leves

1. No poner a disposición de los usuarios información referente a las tarifas y precios, servicios que prestan, cobertura, seguros, itinerarios y tiempos a cumplir durante toda la cadena de procesos que conforman el servicio postal;
2. No atender las reclamaciones y quejas de los usuarios de acuerdo con la normativa dispuesta para el efecto; y,
3. No informar a la Agencia de Regulación y Control Postal respecto de los envíos postales que sean considerados como no distribuibles o rezagados, con excepción de aquellos que se encuentren en procedimientos aduaneros;

Infracciones graves

1. No atender en forma recurrente las reclamaciones y quejas de los usuarios;
2. No entregar la información relacionada con la actividad postal requerida por la Agencia de Regulación y Control Postal;
3. No prestar las facilidades necesarias a los inspectores de la Agencia de Regulación y Control Postal o interferir en sus actividades de control;
4. No cumplir con los requisitos técnicos y financieros necesarios para la prestación del servicio postal;
5. Operar y realizar una actividad postal en forma distinta a la permitida;
6. No contar con estándares de seguridad determinados por la Agencia de Regulación y Control Postal para la prestación del servicio postal; y,
7. Incumplir con las regulaciones emitidas por la Agencia de Regulación y Control Postal.

Infracciones muy graves

1. Cometer dentro del término de un año tres infracciones graves de la misma naturaleza y sobre las cuales exista resolución firme;
2. Abandonar, retener, apropiarse indebidamente, ocultar o destruir los envíos postales;
3. Obstruir o impedir el ejercicio de las atribuciones especiales del operador postal designado;
4. Suspender la prestación del servicio sin la autorización de la Agencia de Regulación y Control Postal;
5. Operar y realizar un servicio postal sin el correspondiente título habilitante; y,
6. Trasladar envíos postales que contengan sustancias peligrosas sin las debidas precauciones y que éstas pongan en peligro la salud de la ciudadanía, así como las de contenido prohibido, establecidas en la Ley.

Capítulo IV DE LAS DENUNCIAS

Art. 11.- **Denuncia del usuario.** El usuario que resulte afectado por la mala prestación del servicio postal, podrá presentar una queja o un reclamo al operador postal hasta el término de quince (15) días posteriores al hecho suscitado.

Cuando el operador postal no haya solucionado la queja o reclamo presentada por el remitente o el destinatario en el término de treinta (30) días de su presentación, uno de ellos podrá denunciar en el término de quince (15) días, ante los organismos desconcentrados de la Agencia de Regulación y Control Postal para iniciar las acciones a que hubiere lugar; previo a la presentación de la denuncia, obligatoriamente deberán agotarse las instancias ante el operador postal cumpliendo lo establecido en el Reglamento de Quejas, Reclamos e Indemnizaciones. De presentarse extemporánea la denuncia, se dispondrá el archivo.

Art. 12.- **Denuncia del operador postal.** El operador postal puede denunciar ante la Agencia de Regulación y Control Postal cuando existan prácticas restrictivas de competencia, que causen afectación en sus derechos.

Art. 13.- **Forma y lugar de presentación de las denuncias.** Las denuncias podrán ser presentadas en el formulario establecido para el efecto o por escrito en los siguientes casos:

1. Cuando el usuario presentó una queja o un reclamo y ésta no fue atendida por el operador postal, el denunciante deberá descargar el Formulario de Denuncia disponible en el portal web institucional y presentarla en la jurisdicción que corresponda.
2. Cuando las denuncias provengan de autoridades, se presentarán por escrito en la Agencia de Regulación y Control Postal o sus organismos desconcentrados, cumpliendo los requisitos establecidos en el presente reglamento.
3. Cuando las denuncias provengan de operadores postales, se presentarán por escrito ante la Agencia de Regulación y Control Postal para el trámite correspondiente, cumpliendo los requisitos establecidos en el presente reglamento.

Cuando existan hechos que deban investigarse y se encuentren fuera de la jurisdicción que conoció la causa, se solicitará al Coordinador Zonal de la jurisdicción implicada, mediante deprecatorio oficial, facilite o preste apoyo para el esclarecimiento de los hechos; con los elementos recopilados se resolverá lo que corresponda.

Art. 14.- **Contenido de la denuncia.** El denunciante deberá suministrar de forma obligatoria la siguiente información:

1. Nombres y apellidos del denunciante, el número de cédula de ciudadanía o pasaporte según sea el caso;
2. Calidad en la que comparece (por sus propios derechos o en representación legal del denunciante), debiendo acreditar su representación en legal y debida forma;
3. Procuración judicial con cláusula especial para transigir en la denuncia de ser el caso;
4. Nombre, dirección y ubicación del operador postal o del prestador de servicios postales contra quien se plantea la denuncia;
5. Descripción de los hechos de forma clara y precisa;
6. La petición o pretensión concreta de la denuncia;
7. Las pruebas documentales del hecho denunciado;
8. Señalamiento de la casilla judicial o domicilio electrónico o dirección domiciliaria del accionante y números telefónicos para notificaciones;
9. Firma del compareciente, representante o procurador de ser el caso.

Art. 15.- **Recepción y verificación de la denuncia.** La denuncia se recepcionará en la Agencia de Regulación y Control Postal o en sus organismos desconcentrados, dejando constancia del día y la hora de la recepción.

Capítulo V

SUSTANCIACIÓN DEL PROCESO SANCIONADOR POR DENUNCIA

Art. 16.- **Providencia de calificación de la denuncia.** Los coordinadores zonales de la Agencia de Regulación y Control Postal en su jurisdicción, emitirán un auto en el cual avocarán conocimiento de la denuncia presentada, procederán a calificar verificando que los hechos y la documentación que se denuncian contengan todos los requisitos y elementos para dar inicio al proceso administrativo sancionador.

Art. 17.- **Admisión de la denuncia.** Cumplidos los requisitos establecidos en el presente instrumento, en el auto de calificación se procederá con la admisión de la denuncia, se dispondrá se realice en informe técnico-jurídico para comprobar la veracidad de los hechos denunciados y se dispondrá la notificación correspondiente a las partes.

Art. 18.- **Auto de Archivo.** Si la denuncia no cumpliera con los requisitos establecidos en el presente Reglamento, el coordinador zonal o su delegado, notificará al denunciante para que complete su denuncia en el término de dos días.

De no concurrir las circunstancias que ameriten el inicio del proceso sancionatorio o no haberse completado la denuncia o haber presentado de forma extemporánea o el denunciante presente por escrito el desistimiento de la denuncia, se dispondrá su archivo mediante un Auto de Archivo que será notificado a las partes en el domicilio señalado para este efecto.

Art. 19.- **Indicios de responsabilidad.** Los servidores o funcionarios postales que identifiquen indicios de responsabilidad civil o penal, o llegue a su conocimiento el cometimiento de un delito, notificarán a los órganos correspondientes, sin perjuicio de que la Agencia de Regulación y Control Postal, establezca las sanciones administrativas a que hubiera lugar.

Art. 20.- **Designación del secretario.** En el auto de calificación de la denuncia, el coordinador zonal o su delegado en su jurisdicción, designará al secretario que intervendrá en todo el trámite previsto en el presente Instrumento; en caso de ausencia del secretario durante el trámite del proceso, se designará un secretario ad hoc.

Art. 21.- **Obligaciones del secretario.** El secretario designado para intervenir en un proceso administrativo sancionador, tendrá los siguientes deberes y obligaciones:

1. Mantener confidencialidad de la información y del proceso administrativo sancionador;
2. Mantener los expedientes del proceso a cargo debidamente ordenados y foliados;
3. Formular y redactar proyectos de providencias;
4. Sentar razón de cualquier incidente dentro del proceso;
5. Entregar copias certificadas del proceso, previa disposición de la autoridad;
6. Formular y redactar proyectos de resoluciones;
7. Notificar oportunamente las providencias, autos y resoluciones.
8. Excusarse del cargo si existiere conflicto de intereses, parentesco dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad con el denunciante o denunciado, excusa que deberá presentar ante la autoridad dentro las 24 horas de la designación, luego de lo cual, se designará un nuevo secretario;
9. Las demás que para el efecto establezca la autoridad del órgano desconcentrado.

Art. 22.- **Informe técnico-jurídico.** En la calificación de la denuncia el Coordinador Zonal dispondrá que en el término de hasta tres días se elabore el informe técnico-jurídico, en el que se determinará la existencia o no de transgresiones a la norma postal, describirá los hechos que conllevaron al cometimiento de una infracción, conclusiones y recomendaciones a la autoridad.

Art. 23.- **Acto de apertura del procedimiento administrativo sancionador.** El coordinador zonal o su delegado en su jurisdicción, de determinar que en el informe técnico-jurídico existen hechos que presuntamente constituyen una infracción, mediante una providencia emitirá el Acto de apertura del proceso administrativo sancionador y notificará a las partes; el mismo deberá contener:

- a) Los hechos que presuntamente constituyen la infracción;
- b) La tipificación de las infracciones de las que se trate y las disposiciones presuntamente vulneradas;
- c) Las posibles sanciones que procederían en caso de comprobarse su existencia; y,
- d) El término para formular los descargos.

Art. 24.- **Notificaciones y citaciones.** Las citaciones y notificaciones se harán mediante boletas físicas o electrónicas, que serán puestas en conocimiento de las partes, autoridades, o de otras personas que deban contestar lo notificado.

Las citaciones y notificaciones a los operadores postales y los prestadores de servicios postales sin título habilitante, se realizarán en el punto de atención de la jurisdicción que corresponda conocer la denuncia, en el correo electrónico señalado y/o registrado en la Agencia de Regulación y Control Postal, de ser imposible la ubicación del domicilio del infractor, se publicará en la prensa por una sola vez, y respetando el debido proceso

se resolverá aplicando lo establecido en la norma postal vigente.

Art. 25.- **Pruebas del denunciado.** El presunto infractor podrá presentar sus alegatos y las pruebas de descargo necesarias para su defensa en el término de ocho días contados a partir de la notificación del acto de apertura. Las pruebas presentadas fuera de este periodo, no serán consideradas dentro del proceso.

Art. 26.- **Evacuación de las pruebas.** Vencido el término de presentación de las pruebas por el denunciado, se abrirá el periodo de evacuación de las pruebas por un lapso de ocho días hábiles, si se comprueba la necesidad de evacuar pruebas del presunto infractor, del órgano de control o sus organismos desconcentrados, se prorrogará el término mediante acto debidamente motivado.

Art. 27.- **Convocatoria y Audiencia Oral.** La autoridad o su delegado vencido el término de evacuación de las pruebas, convocará y notificará a las partes a una Audiencia Oral.

La Audiencia Oral se llevará a cabo en las instalaciones de la Agencia de Regulación y Control Postal o de sus organismos desconcentrados, será dirigida por la autoridad, y las partes expondrán sus alegatos de cargo y de descargo; el secretario tomará nota y elaborará el acta de la audiencia que será suscrita por las partes al finalizar la misma. De no concurrir el presunto infractor, se escuchará a la parte presente y se dará por concluida la misma.

Art. 28.- **Resolución.** La autoridad o su delegado dentro de los ocho días posteriores a la celebración de la Audiencia Oral, dictará la resolución administrativa debidamente motivada, tomando en cuenta los atenuantes y agravantes que establecerán la graduación de la sanción a ser impuesta o su subsanación; la expresión clara y precisa de la norma violentada, la especificación de la sanción impuesta, detallando el pago del valor impuesto cuando se trate de multas, el número de cuenta a depositar y el término para realizar el pago, así como la especificación de la reparación del daño causado, acto que se notificará a las partes en los domicilios señalados para este efecto en el término de dos días.

La falta de pago de las multas impuestas, servirán para iniciar el procedimiento coactivo, según lo establecido en la Ley General de los Servicios Postales.

Capítulo VI SUSTANCIACIÓN DEL PROCESO SANCIONADOR DE OFICIO

Art. 29.- **Inspecciones de oficio.** La Agencia de Regulación y Control Postal y sus organismos desconcentrados por la potestad que les confiere la Ley General de los Servicios Postales, de oficio realizará inspecciones a personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras que presten servicios postales en el territorio nacional para verificar el cumplimiento de la normativa postal, de las políticas y directrices emitidas, así como la calidad del servicio que prestan a los usuarios, en caso de incumplimiento, se podrá establecer sanciones.

Art. 30.- **Los inspectores postales.** Los inspectores postales realizarán inspecciones postales planificadas por la Institución, o cuando la autoridad así lo disponga, a los operadores postales y los prestadores de servicios postales sin título habilitante para verificar el cumplimiento de la normativa postal; como producto de las inspecciones si se identifica el cometimiento de una infracción, se actuará de oficio y se dará inicio al proceso administrativo sancionador, para ello los inspectores postales deberá contar con:

1. La orden de inspección;
2. El acta de inspección;
3. Boleta de infracción que será entregada en caso de identificar una transgresión a la normativa postal; y,
4. Informe de inspección.

Art. 31.- **Conocimiento del informe de inspección.** Realizada la inspección postal y cuando se haya entregado una "Boleta de Infracción" por haber identificado una transgresión a la norma postal, de manera inmediata entregará a la autoridad o su delegado el informe de inspección y la documentación de sustento.

Art. 32.- **Pruebas de descargo.** El prestador de servicios postales o el operador postal que recibió la Boleta de Infracción, podrá presentar sus alegatos y las pruebas de descargo dentro ocho días hábiles de haber recibido la boleta, a fin de que sea evaluada previo al inicio del proceso administrativo sancionador.

De no existir indicios suficientes para vincular los hechos con el cometimiento de la infracción, la autoridad o su delegado, dispondrá el archivo de la causa y su notificación respectiva.

Art. 33.- **Inicio del proceso administrativo sancionador.** Cumplido el término de presentación de las pruebas de descargo por el infraccionado, la autoridad emitirá una providencia avocando conocimiento, calificará, admitirá a trámite y designará un secretario para tramitar la causa.

Art. 34.- **Resolución.** De existir elementos suficientes para determinar la existencia de una infracción, dentro del término de hasta tres días, la autoridad o su delegado dictará la resolución administrativa debidamente motivada, tomando en cuenta los atenuantes y agravantes que establecerán la graduación de la sanción a ser impuesta; la expresión clara y precisa de la norma violentada, la especificación de la sanción impuesta, detallará el pago del valor impuesto cuando se trate de multas, el número de cuenta a depositar y el término para realizar el pago; especificará y detallará la forma de reparación del daño causado, este acto se notificará en el domicilio señalado para este efecto.

Art. 35.- **Ejecución de las resoluciones.** A efectos de que se cumpla con las resoluciones emitidas por las autoridades de la Agencia de Regulación y Control Postal en los procesos sancionatorios, la Dirección de Control y Evaluación dará seguimiento al cumplimiento de las resoluciones; de identificar falta de pago de las multas impuestas, se registrará y reportará para el inicio del procedimiento coactivo, según lo establecido en la Ley General de los Servicios Postales.

Capítulo VII INSTANCIAS ADMINISTRATIVAS

Art. 36.- **Primera instancia.** Los organismos desconcentrados conocerán de oficio o mediante denuncia las infracciones postales de los operadores postales y los prestadores de servicios postales sin título habilitante, debiendo aplicar en el procedimiento administrativo sancionador y en la resolución el debido proceso, la seguridad jurídica y tutela efectiva establecidos en la Constitución de la República del Ecuador, para asegurar la protección de los derechos del usuario en materia postal.

Art. 37.- **Segunda instancia.** De las resoluciones administrativas dictadas por los organismos desconcentrados, el Director/a Ejecutivo o su delegado, tiene la competencia para resolver los recursos de apelación y revisión que se interpongan, poniendo fin a la vía administrativa.

Podrán proponer recursos los operadores postales y los usuarios que se creyeran afectados en sus derechos subjetivos.

Art. 38.- **Recurso de apelación.** De la resolución emitida por el Coordinador Zonal o su delegado, el infractor sancionado podrá interponer en segunda instancia el recurso de apelación ante el Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control Postal o su delegado en el término de quince (15) días contados desde la notificación de la resolución de primera instancia.

La apelación no suspenderá la ejecución del acto ni de las medidas ordenadas, salvo que el Director Ejecutivo lo disponga, cuando del acto o las medidas adoptadas se puedan derivar perjuicios de imposible o difícil reparación.

Art. 39.- **Audiencia Oral.** El infraccionado podrá solicitar una Audiencia Oral con el fin de exponer los alegatos de su defensa, la máxima autoridad de creerlo pertinente podrá aceptarla; caso contrario resolverá en mérito de los autos.

La máxima autoridad, de oficio, podrá convocar a una Audiencia Oral al infraccionado a fin de escuchar los alegatos en su defensa.

Art. 40.- **Resolución de segunda instancia.** La máxima autoridad o su delegado dictará la resolución administrativa en el término de hasta dos meses, ésta será notificada al infractor en el domicilio señalado para este efecto.

A fin de que se cumpla con las resoluciones emitidas por las autoridades de la Agencia de Regulación y Control Postal en los procesos sancionatorios, la Dirección de Control y Evaluación dará seguimiento al cumplimiento de las resoluciones; de identificar falta de pago de las multas impuestas; se registrará y reportará para el inicio del procedimiento coactivo, según lo establecido en la Ley General de los Servicios Postales.

Art. 41.- **Recurso de revisión.** En caso de que el infractor presente recurso de revisión, será el Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control Postal o su delegado quien conocerá, tramitará y resolverá, poniendo fin a la vía administrativa.

Art. 42.- **Vía jurisdiccional.** Agotada la vía administrativa, el infractor que no estuviere de acuerdo con la resolución emitida en segunda instancia, podrá demandar ante el Tribunal Distrital de lo Contencioso Administrativo, dentro del término de quince (15) días de notificada la resolución.

Capítulo VIII DE LAS SANCIONES

Art. 43.- **Criterio para la aplicación de las sanciones.** El presente reglamento aplicará para las sanciones administrativas el principio de proporcionalidad entre la gravedad del hecho constitutivo de la infracción y la sanción aplicada según la gravedad de la falta y el daño producido, considerando uno o más de los siguientes agravantes de conformidad con la Ley General de los Servicios Postales.

1. La obstaculización de las labores de investigación y control, antes y durante la sustanciación del procedimiento sancionatorio.
2. La obtención de beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción.
3. La naturaleza y monto de los perjuicios causados.

La reincidencia en la comisión de una infracción de la misma clase, por una misma persona en el período de un año a partir del cometimiento de la primera, será considerada como agravante y se aplicará la máxima sanción al momento de su imposición.

Art. 44.- **Criterios de ponderación para las sanciones.** De acuerdo con la Ley General de los Servicios Postales, los criterios de ponderación serán aplicados a las sanciones leves, graves y muy graves.

Art. 45.- **Sanciones a las infracciones leves.** Las infracciones leves serán sancionadas con una multa de uno a tres salarios básicos unificados, multiplicado por los criterios de ponderación por categoría y tamaño del operador.

Art. 46.- **Sanciones a las infracciones graves.** Las infracciones graves serán sancionadas con multa de cuatro a seis salarios básicos unificados, multiplicados por los criterios de ponderación por categoría y tamaños del operador.

Art. 47.- **Sanciones a las infracciones muy graves.** Las infracciones muy graves serán sancionadas con multa de siete a nueve salarios básicos, multiplicado por los criterios de ponderación por categoría y tamaño del operador establecido.

Art. 48.- **Reincidencia.** Si en un mismo año calendario el operador reincide en una infracción muy grave, se le cancelará el título habilitante. La Agencia de Regulación y Control Postal, adoptará las medidas necesarias para garantizar la continuidad del servicio postal. El operador sancionado con la cancelación del título habilitante, estará obligado a despachar los envíos postales pendientes que mantenga en su poder, en el término de diez días contados desde la cancelación.

Si el operador postal sancionado no cumple con el despacho de los envíos postales en el término señalado, la Agencia nombrará un interventor para garantizar que se cumpla la disposición.

DISPOSICIONES FINALES

Primera. Se deroga expresamente todas las normas técnicas y reglamentos expedidos en lo que se oponga al presente Reglamento.

Segunda. Disponer la publicación de la presente Resolución en la página web institucional.

Tercera. 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 10 de octubre del 2017.

FUENTES DE LA PRESENTE EDICIÓN DEL REGLAMENTO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DEL RÉGIMEN POSTAL ECUATORIANO DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL POSTAL

1.- Resolución ARCP-DE-2017-48 (Registro Oficial 110, 30-X-2017).