

Registro Oficial No. 47 , 25 de Septiembre 2019

Normativa: Vigente

Última Reforma: Resolución ARCP-DE-2019-63 (Registro Oficial 47, 25-IX-2019)

**RESOLUCIÓN No. ARCP-DE-2019-63**  
**(REFÓRMESE EL REGLAMENTO DE QUEJAS, RECLAMOS E INDEMNIZACIONES PARA SERVICIOS**  
**POSTALES EN RÉGIMEN DE LIBRE COMPETENCIA)**

EL DIRECTOR EJECUTIVO,  
ENCARGADO, DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL POSTAL

**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. En ningún caso, la reforma de la Constitución, las leyes, otras normas jurídicas ni los actos del poder público atentarán contra los derechos que reconoce la Constitución;

Que, el numeral 6 del artículo 132 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone: *"Otorgar a los organismos públicos de control y regulación la facultad de expedir normas de carácter general en las materias propias de su competencia, sin que puedan alterar o innovar las disposiciones legales"*;

Que, el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador señala: *"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 313 de la Constitución de la República del Ecuador, señala que el Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia;

Que, el Estado ecuatoriano, como suscriptor del Convenio Postal Universal, ha acordado establecer y garantizar la prestación del Servicio Postal Universal (SPU) ratificado en las actas de Ginebra de 2008;

Que, en el Segundo Suplemento del Registro Oficial Nro. 31 del 7 de julio 2017 se expidió el Código Orgánico Administrativo - COA, estableciendo en su artículo 1 que: *"Este Código regula el ejercicio de la función administrativa de los organismos que conforman el sector público"*;

Que, el artículo 130 del Código Orgánico Administrativo (COA), señala que: *"Las máximas autoridades administrativas tienen competencia normativa de carácter administrativo únicamente para regular los asuntos internos del órgano a su cargo, salvo los casos en los que la ley prevea esta competencia para la máxima autoridad"*

*legislativa de una administración pública. La competencia regulatoria de las actuaciones de las personas debe estar expresamente atribuida en la ley”;*

*Que, la Ley General de los Servicios Postales publicada en el Suplemento del Registro Oficial Nro. 603 de 07 de octubre de 2015 crea en su artículo 8: “(...) la Agencia de Regulación y Control Postal, como un organismo técnico-administrativo especializado y desconcentrado, adscrito al Ministerio rector del sector postal, con personalidad jurídica de derecho público, autonomía administrativa, técnica, económica, financiera y patrimonio propio (...) encargada 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. (...) La Agencia de Regulación y Control Postal contará con un Directorio y una Directora o Director Ejecutivo”;*

*Que, los numerales 1, 5, del artículo 13 de la Ley Ibídem, determinan las atribuciones del Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control Postal, estableciendo: “1. Ejercer la administración y representación legal, judicial y extrajudicial de la Agencia de Regulación y Control Postal; (...) 5. Expedir los reglamentos, normas técnicas y manuales para la regulación, control y desarrollo de la prestación del servicio postal;*

*Que, el capítulo VII de la referida Ley, 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, publicado en el Registro Oficial Nro. 854 de 04 de octubre de 2016, 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, mediante Resolución Nro. ARCP-DE-2017-55 de 16 de noviembre de 2017, publicada en el Registro Oficial Nro. 136 de 08 de diciembre de 2017, la Entidad expidió, el Reglamento de Quejas, Reclamos e Indemnizaciones para Servicios Postales en Régimen de Libre Competencia; mismo que en su artículo 2 determina que tendrá como 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”;*

*Que, mediante Resolución Nro. DIR-ARCP-03-2018-005 de 28 de diciembre de 2018 el Directorio de la Agencia de Regulación y Control Postal, designó al magister Javier Gómez Benavides como Director Ejecutivo, Encargado, de la Entidad;*

*Que, mediante Memorando Nro. ARCP-DR-2019-0040-M de 28 de agosto de 2019, dirigido a la Subdirectora de Gestión Técnica, el Director de Regulación, Encargado, adjuntó la propuesta de reforma al Reglamento de Quejas, Reclamos e Indemnizaciones, para revisión y fines pertinentes; y, mediante sumilla inserta dentro del mismo Memorando, la Subdirectora de Gestión Técnica dispone se elabore el Memo para aprobación de la Dirección Ejecutiva;*

*Que, mediante Memorando Nro. ARCP-SGT-2019-0074-ME de 28 de agosto de 2019, dirigido al Director Ejecutivo, Encargado, la Subdirección de Gestión Técnica, solicitó disponer a la Dirección de Asesoría Jurídica, la emisión de la Resolución; y, mediante sumilla inserta dentro del mismo Memorando, el Director Ejecutivo, Encargado, solicitó se proceda a elaborar la Resolución; y,*

*El Director Ejecutivo, Encargado, en ejercicio de las atribuciones y facultades legales establecidas en los numerales 1 y 5 del artículo 13 de la Ley General de los*

Servicios Postales.

**Resuelve:**

Reformar el Reglamento de Quejas, Reclamos e Indemnizaciones para Servicios Postales en Régimen de Libre Competencia, expedido mediante Resolución Nro. ARCP-DE-2017-55 de 16 de noviembre de 2017, publicada en el Registro Oficial Nro. 136 de 08 de diciembre de 2017, y sustituirlo por el siguiente articulado:

**Capítulo I**

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

- a) **Avería de un envío postal.** Deterioro, destrozo 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) **Caso fortuito o fuerza mayor.** El imprevisto a que no es posible resistir, que no se puede prever;
- d) **Condiciones del servicio.** Corresponde a las características de: cobertura, itinerarios, seguros, tarifas, tiempos de entrega y demás relacionadas con la prestación del servicio postal;
- e) **Controversia.** Diferencias entre las partes contratantes de un servicio postal, que no se han solventado dentro un proceso de queja o reclamo;
- f) **Denuncia.** Mecanismo por el cual los usuarios de servicios postales hacen a la autoridad postal, para la solución de un reclamo presentado al operador postal;
- g) **Destinatario.** Persona natural o jurídica ubicada en el territorio nacional o en el extranjero, a quien va dirigido un envío postal;
- h) **Envío postal con valor declarado.** Es el valor del contenido de un envío postal, declarado por el usuario;
- i) **Envío postal con valor no declarado.** Es la ausencia del valor del contenido de un envío postal no declarado por el usuario;
- j) **Expoliación de un envío postal.** Apertura violenta de un envío postal;
- k) **Flete.** Precio estipulado por un servicio postal, se aplica para el transporte de un envío postal;
- l) **Hurto de un envío postal.** Apoderamiento ilegal de un envío postal sin la utilización de fuerza o violencia;
- m) **Indemnización.** Resarcimiento destinado a reparar una afectación causada por un operador postal a un usuario, por un envío postal;
- n) **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 los servicios postales;

- o) Operador postal designado.** Empresa Pública que ha sido creada para la gestión directa por parte del Estado para la prestación del Servicio Postal Universal (SPU);
- p) Órgano desconcentrado.** Coordinación Zonal competente, según su jurisdicción;
- q) Pérdida de un envío postal.** Extravío de un envío postal por parte del operador postal a un usuario;
- r) Queja.** Es el malestar del usuario por la calidad de prestación del servicio postal por parte del operador postal;
- s) Reclamo.** Incumplimiento por parte de un operador postal, en la prestación de un servicio postal contratado;
- t) 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;
- u) Remitente.** Persona natural o jurídica pública o privada, nacional o extranjera que contrata servicios postales;
- v) Robo de un envío postal.** Objeto u envío postal que se sustrae ilícitamente de la cadena de custodia del operador postal, con la utilización de fuerza o violencia;
- w) Usuario.** Es toda persona natural o jurídica, pública o privada, nacional o extranjera que contrata servicios postales y que puede formular una queja, reclamo o sugerencia respecto de la prestación de un servicio postal; y,
- x) Solución anticipada.** Es el mecanismo por el cual un operador postal solventa un malestar o inconformidad, cuando se presenta un reclamo por una mala prestación del servicio postal.

## Capítulo II GENERALIDADES

Art. 2. **Objeto.** El presente Reglamento tiene por objeto establecer el procedimiento para que los operadores postales garanticen la atención oportuna de las controversias surgidas con el usuario, y el proceso de indemnización correspondiente.

Art. 3. **Ámbito de aplicación.** Las disposiciones del presente Reglamento son de aplicación y observancia obligatoria para los operadores postales y usuarios de servicios postales en todo el territorio nacional.

Art. 4. **Competencia.** La competencia para resolver quejas y reclamos de los usuarios de los servicios postales, radica en el operador postal que prestó el servicio en primera instancia. En caso de que el reclamo fuese total o parcialmente desestimado por el operador postal, el usuario podrá interponer una denuncia ante el respectivo órgano desconcentrado de la Agencia de Regulación y Control Postal.

## Capítulo III QUEJAS Y RECLAMOS

Art. 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 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 persona interesada podrá acompañar los elementos que estime convenientes para precisar o completar su queja, los cuales no podrán ser inadmitidos por el operador postal.

Art. 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 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) Identificación del destinatario;
- f) País y ciudad de origen;
- g) Destino;
- h) Servicio contratado;
- i) Detalle de gestión realizada por el operador postal;
- j) Causal del reclamo; y,
- k) Detalle del contenido.

La persona interesada podrá acompañar los elementos que estime convenientes para precisar o completar el reclamo, los cuales no podrán ser inadmitidos por el operador postal

Art. 7. **Constancia de un reclamo recibido.** Al momento de la presentación de un reclamo, el operador postal deberá entregar una constancia del acto realizado al usuario que contendrá como mínimo la siguiente información:

- a) Objeto del reclamo;
- b) Código o número de identificación de cada reclamo presentado;
- c) Nombres y apellidos o identificación del usuario; y,

d) Fecha de presentación.

Art. 8. **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, debiendo dar trámite oportuno de forma gratuita.

Art. 9. **Seguimiento y control de las quejas y reclamos.** Con la finalidad de identificar la calidad del servicio prestado a los usuarios, los operadores postales deberán presentar a la Agencia de Regulación y Control Postal un reporte consolidado del estado de los trámites:

a) Abiertos;

b) En proceso; y,

c) Finalizados.

Este reporte deberá presentarse trimestralmente, con el detalle de los meses que corresponda, en formato digital establecido por la Agencia de Regulación y Control Postal.

La Agencia de Regulación y Control Postal realizará el seguimiento y se encargará del control de la prestación de los servicios postales, así como de verificar el cumplimiento de la normativa vigente. De igual manera, con el fin de verificar la calidad del servicio brindado, la Agencia de Regulación y Control Postal podrá solicitar al operador postal, en cualquier momento, los reportes consolidados de quejas y reclamos, y las actas de resolución.

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

Art. 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.

Art. 11. **Causales para la presentación de reclamos.** El usuario podrá presentar un reclamo ante el operador postal, en caso de:

a) No cumplir con las condiciones del servicio postal contratado;

b) Pérdida, avería, expoliación de un envío postal;

c) Retraso en la entrega de un envío postal;

Art. 12. **Término para resolver quejas.** Los operadores postales, una vez recibida la queja, darán contestación al usuario en el término de quince (15) días de su presentación.

Art. 13. **Término para resolver reclamos.** Cuando el usuario se vea afectado por las causales mencionadas en el artículo 11, podrá presentar un reclamo al operador postal que brindó el servicio, dentro del término de hasta diez (10) días posteriores al hecho suscitado.

Los operadores postales una vez recibido el reclamo, darán contestación al usuario en el término de treinta (30) días de su presentación.

Para la atención de reclamos, los operadores establecerán procedimientos sencillos, gratuitos, no discriminatorios, basados en principios de proporcionalidad, prontitud, eficiencia y simplificación de trámites.

**Art. 14. Término para resolver reclamos al Operador Postal Designado.** El operador postal designado será responsable directo de la atención y solución oportuna de las controversias formuladas por los usuarios de los servicios postales de conformidad al presente reglamento, al Convenio Postal Universal y demás normativa aplicable.

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.

Sin perjuicio de lo referido, en caso que existiera un reclamo, al cual el operador postal designado no brinde respuesta oportuna o sea insatisfactoria para el usuario, éste podrá presentar una denuncia ante la Agencia de Regulación y Control Postal.

**Art. 15. Mecanismos alternativos de solución de conflictos.** Una vez recibido un reclamo, el operador postal y el usuario, podrán utilizar los mecanismos alternativos de solución de conflictos amparados por la legislación ecuatoriana, que consideren pertinentes, a fin de dar una solución a su controversia.

Para constancia de lo actuado, el operador postal y el usuario afectado suscribirán un acta con la aceptación expresa del tipo de transacción acordada, la cual deberá ser comunicada a la Agencia de Regulación y Control Postal y servirá como medio de prueba.

## Capítulo V

### DE LA DENUNCIA ANTE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL POSTAL

**Art. 16. Procedimiento y plazos para presentar la denuncia ante la Agencia de Regulación y Control Postal.**- En caso de falta de atención por parte del operador postal a los reclamos presentados, o si estos fueron total o parcialmente desestimados, los usuarios contarán con un término de (15) días para presentar la denuncia ante la Agencia de Regulación y Control Postal.

La Agencia de Regulación y Control Postal tramitará la denuncia siempre y cuando, esta sea presentada en los términos previstos en este artículo y los usuarios justifiquen haber agotado la reclamación directa ante el operador postal, para lo cual presentarán la respectiva constancia.

**Art. 17. Presentación de la denuncia.** La denuncia ante la Agencia de Regulación y Control Postal se podrá presentar por los canales de atención al usuario: en forma física, en el órgano desconcentrado de su jurisdicción, o digital a través del formulario previsto para el efecto, mismo que se encuentra en la página Web de la institución.

**Art. 18. De la sustanciación de las denuncias.** Las denuncias se tramitarán conforme a lo dispuesto en el Código Orgánico Administrativo (COA) y el procedimiento administrativo sancionador de la Agencia de Regulación y Control Postal. De conformidad con lo estipulado en el artículo 49 de la Ley General de los Servicios Postales, además de la sanción impuesta, la Agencia de Regulación y Control Postal podrá ordenar el pago de las indemnizaciones correspondientes al usuario.

## Capítulo VI

### DE LAS INDEMINIZACIONES A LOS USUARIOS

Art. 19. **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 o indemnización.

Art. 20. **Indemnización por envío con valor no declarado.** En caso de pérdida, expoliación, 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 el servicio contratado.

Art. 21. **Indemnización por envío con valor declarado y asegurado.** En caso de pérdida, expoliación, 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. Adicionalmente se sumará el valor cancelado por el flete del servicio contratado.

Art. 22. **Indemnización por retraso no justificado.** En caso de retraso no justificado de un envío postal por causas imputables al operador postal, el remitente o el destinatario tendrán derecho al reembolso del valor cancelado por el flete del servicio contratado.

Art. 23. **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 en los que el operador postal acepta el reclamo o es notificado por la Agencia de Regulación y Control Postal.

## **Capítulo VII DE LAS RESPONSABILIDADES**

Art. 24. **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.

Art. 25. **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;
- b) El daño hubiere sido motivado por el contenido del envío postal, siempre que este contenido no haya sido declarado por el usuario;
- c) Se tratare de envíos que caen dentro de las prohibiciones indicadas en el Convenio Postal Universal y Reglamentos de la Unión Postal Universal (UPU);
- d) La 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.

Art. 26. **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.

Art. 27. **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 sin perjuicio de lo establecido en el presente reglamento.



#### **DISPOSICIONES GENERALES**

**Primera.** Disponer que la Dirección de Asesoría Jurídica de la Agencia de Regulación y Control Postal, se encargue de la publicación en el Registro Oficial de la presente Resolución; y, la Dirección de Control y Evaluación, la ejecución de la presente Resolución.

**Segunda.** Disponer que la Unidad de Comunicación Social de la Entidad, publique la presente Resolución en la página Web de la Entidad.

#### **DISPOSICIÓN FINAL**

La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Dada, en la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, el 09 de septiembre de 2019.

#### **FUENTES DE LA PRESENTE EDICIÓN DE LA RESOLUCIÓN QUE REFORMA EL REGLAMENTO DE QUEJAS, RECLAMOS E INDEMNIZACIONES PARA SERVICIOS POSTALES EN RÉGIMEN DE LIBRE COMPETENCIA**

1.- Resolución ARCP-DE-2019-63 (Registro Oficial 47, 25-IX-2019).