

Registro Oficial No. 596 , 13 de Diciembre 2021

Normativa: Vigente

Última Reforma: Suplemento del Registro Oficial 107, 21-VIII-2025

REGLAMENTO DE TÍTULOS HABILITANTES Y DE LA GESTIÓN DEL SECTOR POSTAL
(Resolución No. 014-2021)

LA SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES Y ASUNTOS POSTALES DEL MINISTERIO DE
TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador establece que: “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”;

Que, el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador establece 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 primer inciso del artículo 233 de la Constitución de la República del Ecuador dispone: “Ninguna servidora ni servidor público estará exento de responsabilidades por los actos realizados en el ejercicio de sus funciones o por omisiones, y serán responsable administrativa, civil y penalmente por el manejo y administración de fondos, bienes o recursos públicos. (...)”;

Que, el artículo 313 de la Constitución de la República del Ecuador establece 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. - Los sectores estratégicos, de decisión y control exclusivo del Estado, son aquellos que por su trascendencia y magnitud tienen decisiva influencia económica, social, política o ambiental, y deberán orientarse al pleno desarrollo de los derechos y al interés social. (...)”;

Que, el artículo 314 de la Constitución de la República del Ecuador dispone: “El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego,

saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley.- El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión”;

Que, los numerales 1.1 y 1.3 del artículo 15 del Convenio Postal Universal determinan: "1.1 No se admitirán los envíos que no reúnan las condiciones requeridas por el Convenio y los Reglamentos. Tampoco se admitirán los envíos expedidos con fines fraudulentos o con la intención de evitar el pago total de las sumas correspondientes (...) 1.3 Las administraciones postales tendrán la facultad de extender las prohibiciones contenidas en el presente artículo; las nuevas prohibiciones comenzarán a regir a partir del momento de su inclusión en la compilación correspondiente ”;

Que, el artículo 130 del Código Orgánico Administrativo señala: "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, el Título I del Libro Tercero del Código ibídem establece el procedimiento sancionador; y, la Primera Disposición Derogatoria señala: “Deróguense todas las disposiciones concernientes al procedimiento administrativo, procedimiento administrativo sancionador, recursos en vía administrativa, caducidad de las competencias y del procedimiento y la prescripción de las sanciones que se han venido aplicando”;

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, conforme el inciso segundo del artículo 8 de la Ley General de los Servicios Postales la Agencia de Regulación y Control Postal es la entidad 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;

Que, el numeral 5 del artículo 9 de la Ley referida establece las atribuciones de la Agencia de Regulación y Control Postal, señalando: “Otorgar, renovar, cancelar o negar el Permiso de operación Postal, la Autorización de Operación del Servicio Postal Universal y la Concesión de Operación del Servicio Postal Universal y recaudar los valores que

<https://edicioneslegales.com.ec/>

correspondan por estos títulos habilitantes”;

Que, el numeral 16 del artículo 9 de la misma Ley establece como una atribución de la Agencia de Regulación y Control Postal: “Inspeccionar a los operadores de los servicios postales. Los funcionarios encargados de la inspección postal de la Agencia de Regulación y Control Postal podrán, en el ejercicio de sus funciones, solicitar el apoyo de la Fuerza Pública.”;

Que, los numerales 5, 6 y 8 del artículo 13 de la Ley Ibídem, determinan las atribuciones del Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control Postal, estableciendo: “5. Expedir los reglamentos, normas técnicas y manuales para la regulación, control y desarrollo de la prestación del servicio postal; 6. Fijar y recaudar los valores por derechos económicos en las que estén incluidas las tasas administrativas por el otorgamiento y administración de permisos de operación postal y concesiones para la Operación del Servicio Postal Universal (SPU). No se aplicarán estos cobros cuando se trate de personas jurídicas de derecho público (...) y 8. Otorgar, renovar, cancelar o negar los permisos de operación postal y autorizaciones y concesiones para la operación del Servicio Postal Universal (SPU)”;

Que, los artículos 18, 19 y 20 de la Ley citada establecen la competencia de la Agencia de Regulación y Control Postal para otorgar: “la autorización al operador postal designado para la prestación del SPU y para usar la red postal pública (...); delegar, mediante concesión, la gestión del SPU a empresas mixtas, privadas o de la economía popular y solidaria (...); y habilitar a personas naturales o jurídicas, privadas o públicas, nacionales o extranjeras domiciliadas en el país, la operación de servicios postales”;

Que, el artículo 21 de la misma Ley dispone que: “El otorgamiento y la administración del Permiso de Operación Postal y de la concesión del SPU están sujetos al pago de valores de acuerdo con lo que determine la Agencia de Regulación y Control Postal, la cual determinará el procedimiento de recaudación”;

Que, el capítulo VIII de la Ley General de los Servicios Postales trata del Régimen de Infracciones y Sanciones;

Que, el artículo 21 de la Ley de Estadística señala que: los datos individuales que se obtengan para efecto de estadística y censos son de carácter reservado; en consecuencia, no podrán darse a conocer informaciones individuales de ninguna especie, ni podrán ser utilizados para cualquier objeto distinto del propiamente estadístico o censal. Solo se darán a conocer los resúmenes numéricos, las concentraciones globales, las totalizaciones y, en general, los datos impersonales;

Que, la Ley de Sistema Ecuatoriano de la Calidad en su artículo 14 y 15 constituye al Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN, como una entidad técnica de Derecho Público adscrita al Ministerio de Industria y Productividad con función de ser el organismo

<https://edicioneslegales.com.ec/>

técnico nacional competente, en materia de reglamentación, normalización y metrología establecidos en las leyes de la República, tratados, acuerdos y convenios internacionales;

Que, los incisos primeros de los artículos 36 y 37 de la referida Ley determinan que: "Art. 36. El Sistema Legal de Unidades de Medida de uso general y obligatorio en el Ecuador, es el sistema métrico decimal denominado Sistema Internacional de Unidades-SI por la Conferencia General de Pesas y Medidas, organismo de la Convención del Metro (...); y, que: "Art. 37. Se prohíbe el uso de pesas y medidas y de aparatos y equipos para pesar o medir, utilizadas en transacciones comerciales que utilicen unidades de medida diferentes a las del Sistema Internacional de Unidades -SI, y que no sean correctos (...);

Que, el inciso primero del artículo 39 de la citada Ley dispone que: "El INEN y los laboratorios de calibración acreditados o designados, al verificar los instrumentos para medir, dejarán en poder de los interesados los documentos que demuestren que dicho acto ha sido realizado oficialmente. Esta verificación comprenderá la constatación de la exactitud de dichos instrumentos dentro de las tolerancias y demás requisitos establecidos en los reglamentos técnicos (...);

Que, el literal h) del artículo 10.2 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutivo -ERJAFE-, señala que corresponde a la Función Ejecutiva ejercer las siguientes atribuciones: "(...) h) Regulación.- Es la facultad de emitir normas para el adecuado y oportuno desarrollo y cumplimiento de la política pública y la prestación de los servicios, con el fin de dirigir, orientar o modificar la conducta de los agentes regulados";

Que, en el Registro Oficial Nro. 854 de 04 de octubre de 2016, se publicó el Reglamento General a la Ley General de los Servicios Postales, que en el inciso segundo del artículo 10 dispone: "(...) La Agencia de Regulación y Control Postal es la única autoridad competente para otorgar títulos habilitantes para la prestación de servicios postales. Otras autoridades competentes, tales como el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador o la Agencia Nacional de Tránsito no podrán exigir la obtención de títulos habilitantes, permisos o autorizaciones, que no sean exclusivamente aquellos necesarios en el ámbito de sus competencias"

Que, en el artículo 13 del mismo Reglamento establece que: "La o el Director Ejecutivo establecerá y recaudará los valores por el otorgamiento y administración de títulos habilitantes. Tales valores servirán para recuperar los costos de los servicios de control, así como los costos del procedimiento de otorgamiento de los títulos habilitantes (...)"

Que, el artículo 28 Ibídem establece que: "La Agencia de Regulación y Control Postal determinará, clasificará, catalogará y regulará cada uno de los servicios específicos a través de normas técnicas y reglamentos, los cuales podrán ser ofrecidos en cualquiera de las categorías establecidas en el Art. 17 de la Ley. La Agencia de Regulación y Control Postal ejercerá el control respectivo de cada servicio postal catalogado"

Que, Reglamento General a la Ley General de los Servicios Postales, su artículo 34, dispone: “Sin perjuicio de la aplicación de las reglas establecidas en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, las condiciones generales de los contratos de adhesión que celebren los operadores postales con sus usuarios, serán reguladas por la Agencia de Regulación y Control Postal, las que serán de cumplimiento obligatorio por parte de los operadores postales.

Los modelos de contratos de adhesión que utilicen los prestadores de servicios deberán ser remitidos a la Agencia de Regulación y Control Postal para su inscripción en el Registro General de Operadores Postales”;

Que, el Capítulo VII del Reglamento mencionado trata sobre los títulos habilitantes, y establece que el Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control Postal es el competente para otorgar los títulos habilitantes de permiso, autorización y concesión, y señala que el procedimiento se determinará en la normativa que emita la Agencia para el efecto;

Que, el artículo 38 del Reglamento Ibídem establece que: “La o el Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control Postal emitirá una normativa para el otorgamiento de cada uno de los títulos habilitantes. En dicha normativa se establecerán los requisitos, plazos y condiciones del otorgamiento de cada uno de los títulos habilitantes y las tasas por otorgamiento y administración de tales títulos y su procedimiento de recaudación”

Que, los artículos 47 y 48 del mencionado Reglamento establecen 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 No. ARCP-DE-2017-59, publicada en el Registro Oficial 151 de 2 de enero de 2018, la Agencia de Regulación y Control Postal expidió el Reglamento para el Tratamiento de Envíos Postales No Distribuibles y Rezagados, que fue reformada mediante Resolución No. ARCP-DE-2020-24 de 18 de marzo de 2020 y Resolución No. ARCP-DE-2020-34 de 22 de abril de 2020;

Que, mediante Decreto Ejecutivo Nro. 1037 de 6 de mayo del 2020, publicado en el Suplemento del Registro Oficial 209 de 22 de mayo de 2020, se suprimió la Agencia de Regulación y Control Postal y se dispuso que “(...) una vez concluido el proceso de supresión todas las competencias, atribuciones, funciones, programas y proyectos, representaciones y delegaciones constantes en leyes, decretos, reglamentos y demás normativa vigente que le correspondía a la Agencia de Regulación y Control Postal, serán asumidas por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información”;

Que, en virtud de lo establecido en el literal d) del numeral 1.2.2.1 del Estatuto de Gestión Organizacional por Procesos del MINTEL, al/a Subsecretario/a de Telecomunicaciones y

<https://edicioneslegales.com.ec/>

Asuntos Postales le corresponde: “Aprobar y expedir normas, instrumentos regulatorios para la prestación de servicios postales, fijación de régimen tarifario y de control de conformidad con la ley y la normativa internacional del servicio postal universal y de los servicios postales en régimen de libre competencia;

Que, mediante Informe Técnico de 13 de Octubre de 2021, el Director de Regulación y Títulos Habilitantes Postales, Encargado, recomendó a la Subsecretaria de Telecomunicaciones y Asuntos Postales la aprobación para la emisión del “Reglamento de Títulos Habilitantes y de la Gestión del sector Postal”

Que, mediante memorando Nro. MINTEL-STAP-2021-0549-M de 19 de octubre de 2021, la Subsecretaria de Telecomunicaciones y Asuntos Postales solicitó a la Coordinación General Jurídica la elaboración de la Resolución para la emisión del Reglamento de Títulos Habilitantes y de la Gestión del sector Postal, y;

En uso de las atribuciones establecidas en el literal d) del numeral 1.2.2.1 del Estatuto de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información:

EXPIDE:

EL REGLAMENTO DE TÍTULOS HABILITANTES Y DE LA GESTIÓN DEL SECTOR POSTAL

Capítulo I GENERALIDADES

Art. 1.- Objeto. Regular el procedimiento para el otorgamiento, renovación, cancelación o negación de los títulos habilitantes, la prestación de los diferentes servicios postales, obligaciones de los operadores postales, gestión de control, así como los procedimientos de recaudación de valores, y la aplicación del procedimiento sancionador por incumplimiento a la normativa postal vigente.

Art. 2.- Ámbito de aplicación. Se extiende de manera obligatoria a las personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, públicas o privadas, o de la economía popular y solidaria, que realicen actividades postales con o sin títulos habilitantes para la prestación del Servicio Postal Universal (SPU), o para la prestación de los servicios postales en régimen de libre competencia, que incluyen las obligaciones económicas y cumplimiento de la normativa vigente del sector postal.

Art. 3.- Definiciones. Para efectos de este Reglamento, se tendrán las siguientes definiciones:

a. **Agravante.-** Circunstancia o conjunto de circunstancias que incrementan la responsabilidad del infractor y/o la gravedad de las infracciones.

b. **Atenuante.-** Circunstancia o conjunto de circunstancias que mitigan, atenúan o

disminuyen la responsabilidad del infractor y/o la gravedad de las infracciones.

c. **Catálogo de Servicios Postales.**- Lista de servicios postales aprobados por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y que pueden ser ofertados por los operadores postales.

d. **Categorías de los servicios postales.**- Son local, nacional e internacional.

e. **Coactiva.**- Es la facultad otorgada por Ley para, en caso de incumplimiento de pago por parte del operador postal, apremiar u obligar el cobro de obligaciones en firme mediante un proceso de ejecución de cobro coactivo.

f. **Código Postal Ecuatoriano.**- Asignación numérica atribuida a distintas zonas o lugares del país, adosada a la dirección, que sirve para facilitar y mecanizar la clasificación y distribución de envíos postales u objetos en el territorio nacional.

g. **Controversia.**- Diferencias entre las partes contratantes de un servicio postal, que no se han solventado dentro de un proceso de queja o reclamo.

h. **Denuncia.**- Es el acto mediante el cual se pone en conocimiento del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, los hechos que causan afectación directa o indirecta 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.

i. **Enrutamiento.**- Proceso usado por el operador postal para la asignación de rutas en el transporte de envíos postales. El enrutamiento es parte del servicio de Distribución.

j. **Envío postal con valor declarado.**- Es el envío postal cuyo contenido es declarado y por lo tanto asegurado en caso de pérdida, hurto, expoliación o avería.

k. **Flota vehicular.**- Está constituida por todos los vehículos de diferentes modalidades de transporte con los que cuenta el operador postal para realizar sus actividades, sean propios o de terceros, que cuenten con los permisos de circulación de acuerdo a la normativa pertinente.

l. **Infracción.**- Es la acción u omisión típica, antijurídica y culpable para la que la normativa postal ecuatoriana prevé la imposición de una sanción de conformidad a lo establecido en la Ley General de los Servicios Postales.

m. **Ingresos totales facturados y percibidos.**- Son aquellos que corresponden al total de ingresos provenientes de actividades económicas declaradas como tal ante el Servicio de Rentas Internas (SRI), por concepto de la prestación de todos los servicios postales que

oferta el operador postal, excluyendo el Impuesto al Valor Agregado (IVA).

n. **Inspección.-** Toda actividad de control física, constatación de instalaciones, verificación documental u otros medios tecnológicos de operación técnica, de procesos, niveles de servicios o actuación física, ejecutada por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información con el objeto de ejecutar el control y verificar el cumplimiento de obligaciones jurídicas, técnicas y administrativas en ejercicio de sus atribuciones legales, contempladas en la normativa legal del sector postal.

o. **Inspector.-** Es el servidor designado del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información quien realizará inspecciones de oficio o por disposición de autoridad competente.

p. **Instructor.-** El servidor designado quien realizará de oficio las actuaciones que resulten necesarias para el examen de los hechos, designado por la Dirección de Supervisión y Evaluación de Empresas de Telecomunicaciones y Asuntos Postales, recabando datos e información que sea relevante para determinar o descartar la existencia de infracciones legales susceptible de sanción.

q. **Licencia de funcionamiento de la oficina postal.-** Documento emitido por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información que faculta a un operador postal la apertura y el funcionamiento legal de oficinas postales, sujeta a verificación a través de una inspección técnica.

r. **Multa.-** Es la sanción pecuniaria impuesta por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, por haber infringido la normativa vigente, luego de que se haya sustanciado el debido proceso administrativo sancionador.

s. **Oficina postal.-** Establecimiento registrado por un operador postal ante el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, destinado a la prestación de los servicios postales el cual se debe contar con una licencia de funcionamiento.

t. **Operador postal.-** Es la persona natural o jurídica, pública o privada, nacional o extranjera que cuenta con título habilitante emitido por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información para prestar los servicios postales en régimen de libre competencia.

u. **Operador Postal Designado.-** El Operador Postal Designado será la empresa pública que, de conformidad con la ley, haya sido creada para la gestión directa por parte del Estado del Servicio Postal Universal y que, adicionalmente, reciba la autorización para la prestación de dicho servicio y para usar la Red Postal Pública en las condiciones que determine la normativa vigente. Tendrá la misma calidad la persona jurídica mixta, de derecho privado o de la economía popular y solidaria, que haya recibido la delegación por

parte del Estado para la operación de Servicio Postal Universal.

v. **Plazo.-** Lapso temporal para la realización de actuaciones administrativas. Los plazos solo pueden fijarse en meses o años, el plazo se lo computará de fecha a fecha. Si en el mes de vencimiento no hay día equivalente a aquel en que comienza el cómputo, se entiende que el plazo expira el último día del mes.

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

x. **Prestador de servicios postales sin título habilitante.-** Es la persona natural o jurídica, pública o privada, nacional o extranjera que desarrolla actividades postales sin contar con un título habilitante emitido por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.

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

z. **Queja.-** Es la inconformidad presentada por el usuario al operador postal sobre la calidad de prestación del servicio.

aa. **Reclamo.-** Es la inconformidad presentada por el usuario al operador postal, por incumplimiento en la prestación de un servicio contratado.

bb. **Red Postal Pública.-** Es el conjunto de bienes públicos o privados, de todo orden, empleados por el operador postal designado, que permiten la prestación del Servicio Postal Universal. Son parte de la Red Postal Pública los buzones y casilleros postales y los espacios destinados a las actividades de encaminamiento de los envíos postales en las estaciones de ferrocarriles, terminales terrestres, los puertos y aeropuertos y otras infraestructuras públicas o privadas que sirven de soporte para la prestación del Servicio Postal Universal.

cc. **Resolución.-** Acto administrativo de contenido decisorio y obligatorio emitido por Autoridad en el ámbito de su competencia.

dd. **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, previo a la sustanciación del debido procedimiento administrativo sancionador establecido en la normativa postal

ee. **Sustanciar.-** Constituyen una serie de actos que se realizan 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.

ff. **Término.-** Los términos solo pueden fijarse en días. Se excluyen del cómputo de términos los días sábados, domingos y los declarados feriados.

gg. **Zona postal.-** Es una porción de territorio que respeta y se enmarca en la división político administrativa del Estado y los niveles administrativos de planificación definidos por el ente rector de la planificación nacional.

hh. **Agente Postal Autorizado.-** (Agregado por el Art. 1 de la Res. MINTEL-STAP-2025-0002-R, R.O. 107-S, 21-VIII-2025) La persona natural o jurídica que, a nombre de un operador postal habilitado, realiza uno o varios servicios de admisión, clasificación, distribución o entrega de paquetes postales o mensajería mediante una relación contractual con el operador postal. Se constituirá como Agente postal autorizado, una vez que cuente con licencia de funcionamiento otorgada por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.

ii. **Envíos o paquetes postales.-** (Agregado por el Art. 1 de la Res. MINTEL-STAP-2025-0002-R, R.O. 107-S, 21-VIII-2025) Son los documentos y paquetería con o sin valor comercial que son trasladados de un remitente a un destinatario a través de una red postal, que se encuentra debidamente embalado y rotulado para ser distribuido por un operador postal.

jj. **Documentos postales.-** (Agregado por el Art. 1 de la Res. MINTEL-STAP-2025-0002-R, R.O. 107-S, 21-VIII-2025) Constituyen documentos postales las cartas, impresos, periódicos, prensa, fotografías, títulos, revistas, catálogos, libros, tarjetas, chequeras, cecografías o cualquier otro tipo de información contenida en medios de audio, video, magnéticos, electromagnéticos, electrónicos, que podrán ser de naturaleza judicial, comercial, bancaria y otras; desprovistos de toda finalidad comercial, que no sean de prohibida circulación y que su peso unitario no supere los dos (2) kilogramos.

kk. **Paquetería.-** (Agregado por el Art. 1 de la Res. MINTEL-STAP-2025-0002-R, R.O. 107-S, 21-VIII-2025) Es el envío que contiene cualquier objeto, producto o materia, cuyo transporte no esté prohibido, con un peso unitario no mayor a cincuenta (50) kilogramos, con o sin valor comercial.

ll. **Tienda en línea.-** (Agregado por el Art. 1 de la Res. MINTEL-STAP-2025-0002-R, R.O. 107-S, 21-VIII-2025) Es el sitio web que permite a los usuarios comprar productos a través de internet, también se la conoce como tienda virtual, tienda o comercio electrónico.

mm. **COA.-** (Agregado por el Art. 1 de la Res. MINTEL-STAP-2025-0002-R, R.O. 107-S, 21-VIII-2025) Código Orgánico Administrativo.”

Art. 4.- Título habilitante. Constituye el acto administrativo o contrato administrativo en caso de concesión, que faculta la prestación de los servicios postales otorgado por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, siendo estos los siguientes:

1. Permiso de operación postal.- Es un acto administrativo que habilita para la operación de servicios en las categorías definidas en la Ley General de los Servicios Postales, esto es local, nacional o internacional y podrá incluir uno o varios servicios postales.

2. Autorización.- Es un acto administrativo que habilita para la operación del SPU por parte de la empresa pública creada para el efecto. En caso de que la empresa pública que brinda el SPU requiera ofrecer otros servicios postales en las categorías definidas en la Ley, deberá además obtener el permiso de operación correspondiente.

3. Concesión.- Es un contrato administrativo que de forma excepcional y conformidad con lo dispuesto en el ordenamiento jurídico y el cumplimiento de alguna de las causales establecidas la Ley General de los Servicios Postales, se delega la prestación del SPU a empresas privadas, nacionales o extranjeras, o de la economía popular y solidaria.

Art. 5.- Categoría de operación. El permiso de operación habilitará la prestación de los servicios postales en las siguientes categorías:

a) Local: Son los servicios postales prestados por un operador postal en una parroquia, entre parroquias, en un cantón o entre cantones dentro de una misma provincia.

b) Nacional: Son los servicios postales prestados por un operador postal en más de una provincia dentro del territorio nacional. Está categoría incluye la cobertura local.

c) Internacional: Son los servicios postales prestados por operadores postales con personería jurídica desde o hacia el exterior desde cualquier área geográfica del territorio nacional. Está categoría incluye las coberturas local y nacional.

Art. 6.- Procesos postales. Para la prestación de los servicios postales se establecerán uno o varios de los siguientes procesos:

a) Admisión: Comprende la recepción de envíos postales diversos, que los usuarios solicitan a los operadores postales para que transporten y entreguen a un destinatario específico.

b) Clasificación: Es el ordenamiento por destino geográfico, establecido como lugar de entrega al destinatario.

c) Distribución: Comprende el conjunto de operaciones de enrutamiento y transporte, para garantizar la llegada de los envíos postales a su destino, previo a la entrega al destinatario final; y,

d) Entrega: Es el acto físico, por el cual, el operador postal entrega al destinatario establecido en la dirección de entrega.

Las actividades complementarias de estos procesos podrán realizarse a través de terceros, siempre y cuando esto no implique una cesión de algún derecho otorgado en el Título Habilitante, ni que sea considerado como una sola facturación para la declaración de la contribución del 1%. No obstante, la contratación de tales actividades no exime de responsabilidad al operador postal habilitado.

Art. 7.- Servicios postales exclusivos del Operador Postal Designado. Además de los servicios postales en régimen de libre competencia, el Operador Postal Designado prestará los servicios de: Servicio Postal Universal (SPU), giro postal, filatelia y demás servicios suplementarios obligatorios conforme lo establece el Convenio Postal Universal y la normativa ecuatoriana vigente.

Art. 8.- Actividad económica del servicio postal. Para el otorgamiento del permiso de operación postal se requerirá que dentro del Registro Único de Contribuyentes consten actividades económicas relacionadas con los servicios postales, mensajería, courier o afines.

Art. 9.- Tamaño del operador postal. Se determina sobre la base de los ingresos económicos, por prestación de servicios postales reportados, de acuerdo a la clasificación establecida por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, contemplada en la Ley General de los Servicios Postales y en aplicación del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones y su Reglamento, estableciéndose las siguientes categorías de acuerdo al tamaño:

- a) Microempresa y personas naturales;
- b) Pequeña empresa;
- c) Mediana empresa; y,
- d) Empresa grande.

Los operadores postales que no sean personas naturales y que inicien sus actividades en el mismo año de petición del título habilitante serán catalogados como microempresa.

Art. 10.- Aseguramiento de los envíos postales. Para indemnizar a los usuarios, el operador postal, una vez que cuente con el respectivo título habilitante, deberá obligatoriamente contar con un mecanismo que asegure la respectiva indemnización, conforme lo establece el presente Reglamento.

El Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información realizará el seguimiento y control para verificar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en este artículo.

Capítulo II

DE LA AUTORIZACIÓN Y CONCESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL POR PARTE DEL OPERADOR POSTAL DESIGNADO

Sección I

DE LA AUTORIZACIÓN DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL

Art. 11.- Autorización para la operación del Servicio Postal Universal (SPU). El Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, previo al cumplimiento de los requisitos establecidos en este Reglamento, otorgará la autorización para la prestación del Servicio Postal Universal (SPU) y el uso exclusivo de la red postal pública, que tendrá un plazo de 10 años y podrá renovarse por igual periodo.

Art. 12.- Requisitos para la operación del Servicio Postal Universal (SPU). Para la emisión de la autorización para la prestación del Servicio Postal Universal (SPU), el Operador Postal designado por el Estado presentará al Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información los siguientes requisitos:

- a) Solicitud dirigida a la Máxima autoridad del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, que contenga el número, fecha de expedición y fecha de publicación en el Registro Oficial del decreto de creación de la empresa o entidad pública como Operador Postal Designado;
- b) El inventario de bienes que van a ser considerados parte de la red postal pública; y,
- c) El Plan de Implementación del Servicio Postal Universal (SPU) aprobado por el Ministerio rector.

Art. 13.- Procedimiento para la Autorización del Servicio Postal Universal (SPU). Una vez que el Operador Postal Designado presente la solicitud con los requisitos establecidos, la Dirección de Regulación y Títulos Habilitantes Postales verificará y validará la información. En caso de no encontrarse observaciones, la Dirección emitirá el informe técnico recomendando la Autorización en un término de hasta siete (7) días.

Una vez aprobado el informe técnico, el Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información o su delegado, con base a las atribuciones legales, emitirá la Resolución que habilita la operación del Servicio Postal Universal en un término de hasta ocho (8) días, que será notificada a través de cualquier mecanismo legal al Operador Postal Designado. Con la constancia de recepción de la Resolución se suscribirá el contrato y posteriormente se emitirán las licencias de funcionamiento de las oficinas postales para la prestación del Servicio Postal Universal (SPU).

De encontrarse observaciones en la documentación entregada, se podrá solicitar al Operador Postal Designado que complete, aclare o amplíe la información en un término de hasta quince (15) días, fenecido dicho término en caso de incumplimiento, se archivará y negará el trámite.

Art. 14.- Contenido de la Autorización para el SPU. El acto administrativo de autorización del servicio postal universal constituye el título habilitante para la prestación del Servicio Postal Universal (SPU) y que contendrá al menos:

- 1) Los servicios postales que integran el Servicio Postal Universal (SPU);

- 2) La cobertura geográfica de la operación postal;
- 3) La obligación de notificación por parte del operador postal designado de aquellos aspectos de la operación que defina el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información;
- 4) El plazo de vigencia de la autorización;
- 5) Las obligaciones del Operador Postal Designado;
- 6) La sujeción del operador postal a las normas y regulación vigentes y aquellas que expida el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información en el futuro;
- 7) El inventario de bienes que sean de su propiedad y que van a ser considerados parte de la red postal pública.
- 8) El procedimiento de renovación;
- 9) Las causales de cancelación o terminación de la autorización
- 10) El Plan de transición y aseguramiento de la prestación del SPU que será parte integrante del contrato de autorización.
- 11) Los demás requisitos de validez y forma de los actos administrativos.

En caso que se otorgue la autorización del SPU a un nuevo operador designado, se deberá contar con un plan de transición y aseguramiento de la prestación del SPU aprobado por el operador designado que se le retira la autorización y el nuevo operador designado que se le autoriza la prestación del SPU.

Art. 15.- Renovación de la autorización del SPU. Previo a finalizar el plazo de la autorización, el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información podrá renovarla, para lo cual el Operador Postal Designado deberá solicitarla dentro del plazo de los seis (6) meses antes de su vencimiento. Una vez presentada la solicitud, la Dirección de Supervisión y Evaluación de Empresas de Telecomunicaciones y Asuntos Postales evaluará y emitirá un informe técnico respecto al cumplimiento del Plan de Implementación del Servicio Postal Universal (SPU), en un término de quince (15) días; una vez aprobado el respectivo informe técnico el Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información o su delegado, con base en sus atribuciones legales, emitirá la Resolución para la renovación correspondiente.

En caso que el Operador Postal Designado no solicite la renovación en el plazo establecido, se notificará el inicio del proceso de cancelación de la autorización.

Art. 16.- Cancelación de la autorización del SPU. La autorización se cancelará en los siguientes casos:

- a) Por vencimiento del plazo de autorización, siempre y cuando no se haya solicitado y resuelto la renovación, dentro de los tiempos establecidos en este Reglamento;
- b) Solicitud de cancelación voluntaria presentada por el operador postal designado, siempre que no se afecte el interés general ni a terceros y cuando se constate que no se efectúa con el propósito de evadir responsabilidades por incumplimientos de las obligaciones derivadas del título habilitante o la Ley;
- c) Por disolución, extinción o liquidación de la persona jurídica del operador postal

designado.

d) En caso de incumplimiento por dos años consecutivos de los objetivos y metas establecidos en el Plan de Implementación del Servicio Postal Universal (SPU), previo informe técnico que evidencie el incumplimiento emitido por la Dirección de Supervisión y Evaluación de Empresas de Telecomunicaciones y Asuntos Postales;

e) En caso de que el operador postal designado reincida en una infracción muy grave en un mismo año calendario.

Emitida la Resolución de cancelación de la autorización del Servicio Postal Universal (SPU), el Operador Postal Designado, presentará al Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información el inventario de los bienes que conforman la Red Postal Pública para uso exclusivo del SPU, y el Plan de transición y aseguramiento de la prestación del SPU al nuevo Operador Postal Designado.

El Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, para garantizar la continuidad del Servicio Postal Universal, podrá iniciar los procedimientos establecidos para la selección de otro operador, debiendo el Operador Postal Designado continuar prestando el Servicio Postal Universal (SPU) hasta el otorgamiento de la autorización o concesión al nuevo Operador Postal Designado.

Para el caso del literal c) del presente artículo, bastará con la emisión y publicación del Decreto Ejecutivo con el cual se disponga la extinción o liquidación de la misma.

Las disposiciones de este artículo regirán, además, a la concesión del Servicio Postal Universal por concurso público y por delegación directa.

Sección II

DE LA CONCESIÓN DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL POR CONCURSO PÚBLICO

Art. 17.- Concurso público. En caso de que se configuren las causales establecidas en la Ley General de los Servicios Postales, y a fin de garantizar el acceso del servicio postal universal en todo el territorio nacional a precios asequibles para los usuarios, el Estado, a través del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, podrá realizar concurso público abierto y transparente para delegar mediante concesión la gestión del Servicio Postal Universal (SPU).

En el concurso podrán participar empresas públicas o privadas, empresas mixtas o de la economía popular y solidaria, nacionales o extranjeras, de manera individual o en alianzas estratégicas, consorcios, asociaciones u otros de naturaleza similar.

Art. 18.- Inhabilidades. No podrán participar en el concurso público o ser adjudicatarios de la concesión del Servicio Postal Universal:

1. El Presidente, el Vicepresidente de la República, los Ministros y Secretarios de Estado, el Director General y demás funcionarios del Servicio Nacional de Contratación Pública, los

Legisladores, los Prefectos y Alcaldes y otras máximas autoridades de los Gobiernos Autónomos Descentralizados; así como los cónyuges o parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad de los dignatarios, funcionarios y servidores indicados en este numeral;

2. Los servidores públicos que hubieren tenido directa o indirectamente vinculación en cualquier etapa del concurso público para la concesión del Servicio Postal Universal, o tengan un grado de responsabilidad en el procedimiento, o que por sus actividades o funciones se podría presumir que cuentan con información privilegiada, o sus parientes comprendidos hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad;

3. Quienes consten suspendidos en el Registro Único de Proveedores (RUP) al momento de la presentación de la propuesta técnica, administrativa y económica; o si se estableciere dicha condición mientras se desarrolle el concurso público;

4. Los deudores morosos con instituciones del Estado que se relacionen con el control y regulación de las actividades del proponente, que son: Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, Servicio de Rentas Internas, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Superintendencia de Compañías Valores y Seguros y la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria, según sea el caso.

Art. 19.- Etapa previa al inicio del concurso público. La Subsecretaría de Telecomunicaciones y Asuntos Postales, a través de la Dirección de Supervisión y Evaluación de Empresas de Telecomunicaciones y Asuntos Postales, elaborará el informe de necesidad para el inicio del concurso público en el cual deberán constar los requisitos generales para la prestación del Servicio Postal Universal (SPU).

Art. 20.- Inicio del concurso público. El Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, o su delegado, aprobará y ordenará mediante Resolución motivada el inicio del proceso de concurso público para concesionar la gestión del Servicio Postal Universal (SPU). En esta Resolución se conformará un "Comité Técnico", encargado de la elaboración de los pliegos, que estará integrado por personal del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.

Una vez que el "Comité Técnico" cuente con los pliegos y demás documentos previos al concurso público, los pondrá en conocimiento del Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, o su delegado, para su aprobación.

Art. 21.- Socialización de los pliegos borrador. Una vez elaborados el borrador de los pliegos por parte del "Comité Técnico", el Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, o su delegado, podrá disponer su publicación en la página web institucional, con el propósito de convocar a las empresas interesadas a una audiencia pública para la revisión del documento, previo a la aprobación de los pliegos definitivos por parte del Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, o su delegado. En caso de ser pertinentes las observaciones o comentarios que se realicen en la audiencia pública, serán evaluadas para su incorporación o mejora de los pliegos.

Art. 22.- Etapas y ejecución del concurso público para concesionar la gestión del Servicio Postal Universal (SPU). Para el desarrollo del concurso público, se observarán los

siguientes pasos, que deben ser incluidos en los pliegos que se emitan para el procedimiento a ejecutarse:

- 1) Aprobación de los pliegos por parte del Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, o de su delegado, y designación del Comité Técnico encargado de la ejecución del concurso público;
- 2) Convocatoria al concurso público y publicación de los pliegos aprobados;
- 3) Preguntas a los pliegos por parte de los interesados; respuestas a las preguntas y aclaraciones a los pliegos, de ser el caso, por parte del Comité Técnico encargado de la ejecución del proceso. El acta de respuestas y aclaraciones será publicada en la página web institucional del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. El Comité Técnico encargado de la ejecución del proceso, de conformidad con la complejidad de las preguntas o extensión de las mismas, podrá reprogramar el cronograma inicialmente previsto;
- 4) Recepción de propuestas técnicas, económicas y administrativas, con su consecuente apertura y verificación;
- 5) Aclaración o convalidación de la información de las propuestas presentadas por cada proponente; la publicación del acta de aclaración o convalidación de las propuestas se realizará a través de la página web institucional del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información;
- 6) Calificación y evaluación de las propuestas por parte del Comité Técnico encargado de la ejecución del proceso;
- 7) Publicación y notificación de resultados;
- 8) Objeción a puntajes por parte de los proponentes y absolución a pedidos de objeción por parte del Comité Técnico encargado de la ejecución del proceso. El acta de calificación y evaluación respectiva será publicada en la página web institucional del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información;
- 9) Resolución de adjudicación de la concesión del Servicio Postal Universal (SPU), emitida por el Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, o su delegado, y notificación al adjudicatario. O, en su defecto, la Resolución de procedimiento desierto;
- 10) Suscripción del contrato de concesión de la gestión del Servicio Postal Universal (SPU) y su registro.

Art. 23.- Contenido mínimo de los pliegos del concurso. La elaboración de los pliegos, a cargo del Comité Técnico, contemplará como mínimo los siguientes requisitos:

- 1) Convocatoria;
- 2) Objeto del concurso;
- 3) Alcance de la prestación del SPU;
- 4) Información que dispone la Entidad, relacionada con la prestación del SPU;
- 5) Requisitos del proponente para que su propuesta sea aceptada, que serán mínimo los siguientes: a) Solvencia técnica, administrativa y económica, así como documentación que justifique su existencia legal; b) Plan de negocios; y, c) Propuesta de Plan de Implementación del Servicio Postal Universal (SPU). Los proponentes deberán presentar

estos requisitos, y los que determinen los pliegos, mediante una Carta de Presentación y Compromiso de la Propuesta;

6) Etapas del concurso;

7) Forma de presentación de las propuestas;

8) Forma de pago de los derechos económicos por la concesión del SPU;

9) Criterios de calificación, evaluación y formas de puntuación de las propuestas;

10) Cronograma, plazos, términos o fechas límite de las acciones o trámites dentro del concurso público;

11) Mecanismos de revisión de puntajes obtenidos;

12) Procedimiento previo a la adjudicación;

13) Causales para declarar desierto el concurso;

14) Garantía de cumplimiento del contrato de concesión;

15) Modelo del contrato de concesión;

16) Causales y proceso de objeción;

17) Modelo de declaración responsable;

18) Plan de transición y aseguramiento de la prestación del SPU.

Art. 24.- Convocatoria al concurso público. Aprobados los pliegos del concurso público, el Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, o su delegado, convocará a concurso público mediante Resolución motivada, para lo cual ordenará la publicación en el portal web institucional de los pliegos aprobados del concurso público y la convocatoria, incluyendo sus anexos. En la misma Resolución dispondrá la conformación del Comité Técnico encargado de la ejecución del proceso.

El Comité Técnico encargado de la ejecución del proceso, estará conformado por: El delegado de la máxima autoridad, quien lo presidirá, un delegado del área requirente y un técnico afín al objeto del concurso, quienes actuarán con voz y voto. Adicionalmente, los titulares de la Coordinación General Jurídica y Coordinación General Administrativa Financiera, quienes actuarán únicamente con voz.

Art. 25.- Recepción de las propuestas y revisión de requisitos mínimos. Para el procedimiento de la concesión del SPU todos los proponentes al concurso público, convocado por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, deberán entregar una Carta de Presentación y Compromiso que contenga la Propuesta dirigida a la máxima autoridad, adjuntando los requisitos y demás documentación que sean establecidos en los pliegos del concurso público.

El Comité Técnico encargado de la ejecución, dentro del término que se señale en los pliegos, revisará si la documentación se encuentra completa. En el evento que una propuesta no cumpla con todos los requisitos o documentos previstos, o no sea aclarada de conformidad con el siguiente artículo, se rechazará la propuesta, sin derecho a reclamación alguna.

Art. 26.- Aclaración de la información de las propuestas presentadas. Si la información de la Carta de Presentación y Compromiso de la Propuesta o, si de la revisión a la documentación técnica, administrativa y económica presentada, no estuviere clara, el

Comité Técnico concederá el término de cinco (5) días para que el solicitante aclare la información. Una vez concluido el término concedido, y en caso de que el proponente no formule la aclaración a la información solicitada, se rechazará la propuesta sin derecho a reclamo alguno por parte del proponente. La aclaración que fuere presentada dentro del término concedido formará parte de la propuesta y continuará a la etapa de análisis y calificación de las propuestas.

Art. 27.- Análisis y calificación de las propuestas. El Comité Técnico evaluará cada propuesta recibida y elaborará el informe de resultados de acuerdo a los pliegos del concurso público. El Comité Técnico verificará si el postulante está inmerso en prohibiciones o inhabilidades a partir de la declaración responsable, de forma previa a la calificación de la propuesta. El informe de resultados determinará y calificará los requisitos de cumplimiento obligatorio y de valoración. El puntaje total del concurso público se otorgará sobre un máximo de 100 puntos, de los cuales la propuesta debe alcanzar un mínimo 70 puntos para ser considerada. Los 100 puntos estarán divididos de la siguiente manera: solvencia técnica, administrativa y económica (30 puntos); plan de negocios (20 puntos); y Propuesta de Plan de Implementación del Servicio Postal Universal (SPU) (50 puntos). Las propuestas que iguallen o superen el puntaje mínimo de 70 puntos, presentarán las ofertas económicas tanto de porcentaje de inversión, así como de contribución al Estado sobre la base del porcentaje que establezca el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información respecto a los ingresos brutos recibidos.

En caso de empate en el puntaje total alcanzado por los proponentes, se adjudicará de acuerdo al siguiente orden de priorización: a las empresas mixtas con mayoría accionaria del Estado, a empresas de la Economía Popular y Solidaria y a empresas privadas.

Art. 28.- Objeción a puntajes por parte de los proponentes. Los proponentes tendrán un término de tres (3) días, contados desde la publicación de los resultados de evaluación de las propuestas, para formular objeciones a los resultados de la evaluación de su propuesta. Las objeciones propuestas serán resueltas por el Comité Técnico en un término de cinco (5) días. Los pliegos determinarán de forma taxativa las causales para las objeciones, que serán relativas a la evaluación de la propuesta presentada por el participante que objete.

El Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información publicará los resultados de las revisiones efectuadas en el término establecido en el portal web de la institución, sea que hayan resultado favorables al peticionario o no. Se indicará que, sobre dichos resultados, no procede nueva revisión de la evaluación.

Art. 29.- Resolución de adjudicación. El Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, o su delegado, de acuerdo al informe de resultados que le presente el Comité Técnico Evaluador sobre la puntuación total obtenida y recomendación de adjudicar al primer lugar según el orden de prelación (de mayor a menor puntuación total obtenida, identificando el solicitante que obtuvo cada puntuación), emitirá su Resolución de adjudicación debidamente motivada en la cual se detallará el valor de la concesión por

cada año y durante el plazo por el cual fuera otorgada. En el término de hasta treinta (30) días, el adjudicado deberá entregar al Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información el comprobante de pago para su verificación e incorporación al expediente. Además, se dispondrá la notificación y publicación de los resultados en la página web institucional. La notificación se efectuará en el término de hasta tres (3) días de suscrita la Resolución.

Art. 30.- Suscripción del contrato de concesión. Una vez notificada la Resolución de adjudicación y verificada la acreditación del pago, en el término de quince (15) días, el Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, o su delegado, y el adjudicatario de la concesión suscribirán el contrato correspondiente, que contendrá como mínimo:

- 1) Los servicios postales que integran el Servicio Postal Universal (SPU);
- 2) La cobertura geográfica de la operación postal;
- 3) Las condiciones de la concesión, de acuerdo con su naturaleza;
- 4) El plazo de vigencia de la concesión;
- 5) Las obligaciones del Operador Postal Designado;
- 6) Garantía de cumplimiento del contrato y garantía de seguro de servicio;
- 7) La obligación del pago de la contribución anual del porcentaje ofertado respecto a los ingresos brutos percibidos por el tiempo de concesión;
- 8) La obligación del cumplimiento del porcentaje de inversión ofertado respecto a los ingresos brutos percibidos de manera anual por el tiempo de concesión;
- 9) La sujeción del operador postal a las normas y regulaciones nacionales y extranjeras vigentes y aquellas que expida el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información;
- 10) Las causales de terminación del contrato de concesión del SPU;
- 11) El procedimiento de renovación;
- 12) Inventario de la Red Postal Pública y condiciones de su administración y uso de ser el caso;
- 13) Los demás requisitos de validez y forma de los contratos administrativos. La propuesta presentada que incluye el Plan de negocios y Plan de implementación del SPU, serán parte integrante del contrato de concesión del SPU.

Una vez suscrito el contrato de concesión, el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información emitirá las licencias de funcionamiento de las oficinas postales para la prestación del Servicio Postal Universal (SPU) y se inscribirán en el Registro General de Operadores de los Servicios Postales.

Art. 31.- Declaración de adjudicatario fallido. En el evento de que, si vencido el término determinado en los pliegos, el adjudicatario no suscribiere el contrato de concesión para la gestión del SPU por causas imputables al mismo, el Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, o su delegado, previo informe y recomendación del Comité Técnico, dictará la Resolución de adjudicatario fallido sin derecho a indemnización o reclamo alguno por parte del adjudicatario. Esta decisión será emitida en el término de

hasta quince (15) días de vencido el término para la suscripción del contrato. Únicamente por caso fortuito o fuerza mayor, conforme las disposiciones del Código Civil y calificado por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, el adjudicatario podrá solicitar una ampliación del término para la suscripción del contrato de concesión del SPU, lo cual será resuelto por el Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información o su delegado. Las notificaciones se implementarán de preferencia por medios electrónicos, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

En los casos de declaratoria de adjudicatario fallido, no habrá lugar a indemnización, reclamo o reparación alguna; debiendo notificarse y publicarse la resolución correspondiente. En caso de persistir la necesidad podrá disponerse la reapertura del procedimiento. En este caso, dentro del término previsto en los pliegos del concurso público, se resolverá la adjudicación al siguiente mejor puntuado y se seguirá el procedimiento correspondiente para la suscripción del contrato, siempre y cuando se cumpla con todas las condiciones establecidas en los pliegos del concurso público.

Art. 32.- Declaratoria de concurso desierto. En el evento de que no exista propuesta alguna, o si las presentadas no cumplieren con los requisitos de orden técnico, administrativo o económico, o si se determinare que las propuestas presentadas no fueren convenientes a los intereses del Estado y de la concesión del SPU, previo informe y recomendación del Comité Técnico, se declarará desierto el concurso público. En este último caso, se dispondrá la reapertura del concurso público, o se iniciará cualquiera de los procedimientos de delegación establecidos en el presente Reglamento. La Resolución que corresponda será publicada a través de la página web institucional del Ministerio. En los casos de declaratoria de concurso desierto, no habrá lugar a indemnización, reclamo o reparación alguna; debiendo notificarse y publicarse la Resolución correspondiente.

Sección III

DE LA CONCESIÓN DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL A TRAVÉS DE DELEGACIÓN DIRECTA

Art. 33.- Delegación directa. El Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, en los casos en que el Operador Postal Designado no pueda cumplir con la prestación del Servicio Postal Universal (SPU) por las causales establecidas en la Ley General de los Servicios Postales y en este Reglamento o al convocar a concurso público para la concesión del SPU éste se declare desierto, podrá delegar de manera excepcional, a través de un proceso de delegación directa, la gestión del Servicio Postal Universal (SPU) a empresas mixtas con mayoría accionaria del Estado ecuatoriano o a empresas de propiedad estatal de los países que formen parte de la comunidad internacional.

Art. 34.- Inicio del proceso de delegación directa. El Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, mediante Resolución aprobará y ordenará el inicio del proceso de delegación directa, para lo cual se conformará un Comité Técnico encargado de la elaboración de los pliegos, conforme lo determina el artículo 20 de este Reglamento.

Art. 35.- Etapas de la delegación directa. Para el proceso de delegación directa se contemplarán las siguientes etapas:

- a) Elaboración del informe técnico de necesidad de delegación directa del SÚ por parte de la Subsecretaría de Telecomunicaciones y Asuntos Postales a través de la Dirección de Supervisión y Evaluación de Empresas de Telecomunicaciones y Asuntos Postales;
- b) Preparación de los pliegos para la delegación directa por el Comité Técnico;
- c) Aprobación de los pliegos de la delegación directa por el Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información o su delegado y conformación del Comité Técnico encargado de la ejecución y calificación, de acuerdo al artículo 20 de este Reglamento;
- d) Invitación y envío de los pliegos;
- e) Preguntas y aclaraciones a los pliegos;
- f) Recepción de propuesta de delegación directa;
- g) Estudio y calificación de la propuesta recibida por parte del Comité Técnico encargado de la ejecución y calificación;
- h) Negociación de la propuesta;
- i) Forma de pago de los derechos económicos por la delegación;
- j) Resolución de delegación directa emitida por el Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información o su delegado;
- k) Notificación de delegación directa; y,
- l) Suscripción del contrato de delegación y registro.

Art. 36.- Preparación de los pliegos de delegación mediante concesión directa. El Comité Técnico designado elaborará los pliegos para la delegación directa, que contendrán como mínimo:

- 1) Invitación;
- 2) Objeto de la delegación directa;
- 3) Alcance de la prestación del SPU;
- 4) Información que dispone la Entidad, relacionada con la prestación del SPU;
- 5) Requisitos del proponente para que su propuesta sea aceptada, que serán mínimo los siguientes: a) Solvencia técnica, administrativa y económica, así como documentación que justifique su existencia legal; b) Plan de negocios; y, c) Propuesta de Plan de Implementación del Servicio Postal Universal (SPU). El proponente deberá presentar estos requisitos, y los que determinen los pliegos, mediante una Carta de Presentación y Compromiso de la propuesta.
- 6) Forma de presentación de la propuesta;
- 7) Forma de pago de los derechos económicos por la delegación del SPU;
- 8) Criterios de calificación, evaluación y formas de puntuación de las propuestas;
- 9) Procedimiento previo a la adjudicación;
- 10) Garantía de cumplimiento del contrato de delegación;
- 11) Modelo del contrato de delegación;
- 12) Modelo de declaración responsable;
- 13) Plan de transición y aseguramiento de la prestación del SPU.

Art. 37.- Invitación al proceso de delegación directa. Aprobados los pliegos del proceso de delegación directa, el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, mediante Resolución, invitará de forma directa a la empresa seleccionada.

Art. 38.- Análisis y calificación de la propuesta. El Comité Técnico calificará la propuesta recibida y de ser necesario solicitará las aclaraciones o ampliaciones que estime convenientes, y elaborará el informe correspondiente.

Art. 39.- Negociación. El Comité Técnico calificador iniciará la etapa de negociación de la propuesta presentada para lograr los términos más convenientes a los intereses nacionales.

De llegarse a un acuerdo, se continuará con las etapas del proceso, y se procederá conforme lo establece los artículos 29 y 30 de este Reglamento; caso contrario, el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información declarará terminado el proceso de delegación directa e iniciará cualquier otro procedimiento determinado en este Reglamento.

Capítulo III

DEL PERMISO DE OPERACIÓN POSTAL EN RÉGIMEN DE LIBRE COMPETENCIA

Art. 40.- Requisitos para obtener el permiso de operación postal. Las personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, públicas o privadas, o de la economía popular y solidaria, podrán solicitar el permiso de operación postal en línea a través de la página web del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, para lo cual deberán cumplir con lo siguiente:

- a) No tener obligaciones pendientes con el Estado en entidades relacionadas al sector postal, como son: Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, Servicio de Rentas Internas, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria;
- b) Estar inscrita en el Registro Único de Contribuyentes, con actividades courier, mensajería o relacionadas al sector postal.
- c) Contar el representante legal o persona natural con firma electrónica validada por los entes autorizados en el Ecuador; y,
- d) Contar con personería jurídica, para las solicitudes en categoría Internacional-
- e) (Agregado por el Art. 2 de la Res. MINTEL-STAP-2025-0002-R, R.O. 107-S, 21-VIII-2025) Declaración Responsable suscrita por el aspirante a operador postal en el que declare que cuenta con los siguientes requisitos técnicos mínimos para los procesos de admisión, clasificación, distribución y entrega, de acuerdo con el siguiente detalle:

- 1. Contar con una oficina física de atención al cliente, para lo cual deberá adjuntar la copia simple del último pago del servicio básico (agua o luz donde se pueda verificar la dirección del punto de atención declarado);
- 2. Equipo de pesaje conforme las características técnicas previstas en el artículo 82 del presente Reglamento;

3. Estanterías o similares para el uso exclusivo de los envíos postales;
4. Contar con página web o medios digitales con información de los servicios a ofertarse;
5. Señalar un correo electrónico para contacto y notificación.
6. Mecanismos de registro de quejas y reclamos;
7. Vehículos o similares para los procesos de distribución y entrega;
8. Personal para atención al cliente debidamente identificado;
9. Mecanismos de monitoreo de paquetería;
10. Contar con los requisitos de seguridad física para las instalaciones postales de los puntos de atención, previstas en el artículo 152 del presente Reglamento.
11. Pólizas de seguro que cubran los riesgos de la operación postal desde la admisión del envío postal hasta su entrega al destinatario final; y,
12. Para el caso de categoría nacional e internacional, el aspirante a operador postal deberá presentar un plan de expansión que demuestre la cobertura del servicio postal a prestar en las zonas postales solicitadas que será debidamente analizado por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.

f) (Agregado por el Art. 2 de la Res. MINTEL-STAP-2025-0002-R, R.O. 107-S, 21-VIII-2025) Además para el caso de categoría internacional, presentar una declaración, que determine que el operador postal contará con los requisitos solicitados por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE) sea por cuenta propia o a través de un tercero.

Los requisitos establecidos en los literales e) y f) se verificarán en el control por parte de la Dirección Técnica correspondiente de la Subsecretaría de Telecomunicaciones y Asuntos Postales.

Cada proceso postal deberá sujetarse además a los requisitos que establece el Catálogo de Servicios Postales en régimen de libre competencia conforme el Anexo (versión 2.0) adjunto a la presente reforma. En caso de que el operador postal no pueda cumplir con todos los requisitos por cuenta propia, podrá contratar servicios de terceros.

Art. 41.- Procedimiento para la obtención del permiso de operación postal.

1. Ingreso de la solicitud.- El aspirante a operador postal deberá ingresar la solicitud en línea a través de la página web institucional conforme los parámetros establecidos para el efecto, completando la siguiente información: datos del aspirante; categoría de operación, cobertura de operación, servicios a prestar, detalle de las oficinas postales, declaración de que la información consignada es verdadera, completa, y la aceptación de las condiciones previstas en la Ley General de los Servicios Postales, su Reglamento General y demás normativa del sector postal para prestar el servicio.

Excepcionalmente, el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información podrá receptor en forma física la solicitud de permiso de operación postal.

2. Validación de la información presentada.- La Dirección de Regulación y Títulos

Habilitantes Postales, una vez recibida la solicitud, revisará y validará si la información es completa y consistente. En caso de no serlo, se notificará al solicitante para que la complete o aclare en el término de diez (10) días. De no hacerlo, se notificará la negación de la solicitud a través de oficio y se archivará el trámite.

3. Cálculo de valores a cancelar por otorgamiento del permiso de operación postal.- (Sustituido por el Art. 3 de la Res. MINTEL-STAP-2025-0002-R, R.O. 107-S, 21-VIII-2025)
Una vez verificada que la información sea verdadera y correcta, se calculará e informará al aspirante a operador postal el valor anual del permiso de operación postal (VAP), que será el resultado de la sumatoria de los factores: Categoría de operación (FC), Zonas postales (FZ), Procesos (FP) y Actividad (FA); este total se multiplicará por el Factor Tamaño del operador (FT) y por la décima parte (0,1) del Salario Básico Unificado vigente (SBU).

Formula: $VAP = 0,1 \times SBU \times (FC + FZ + FP + FA) \times FT$

a) *Factor de Categoría de Operación (FC):* Dependerá de la categoría de operación solicitada.

Categoría	FC
Local	1
Nacional	2
Internacional	3

b) *Factor de Zonas Postales (FZ):* Dependerá de las zonas postales solicitadas:

I. Operador local:

Se obtiene dividiendo el número de zonas postales de cobertura solicitadas, para el total de las zonas postales de la provincia a la que corresponde, de acuerdo con el Anexo "TABLA DE ZONAS POSTALES DEL CÓDIGO POSTAL ECUATORIANO - OPERADOR LOCAL" (versión 1.0), adjunto a la presente reforma; este resultado será ubicado dentro de uno de los rangos detallados en la Tabla de rangos local que se muestra a continuación:

Tabla de rangos Local

Rango	FZ
0,01 0,50	1
0,51 1	2

II. Operador nacional:

Se sumará el número de zonas postales de cada provincia solicitada, de acuerdo con el Anexo "TABLA DE ZONAS POSTALES DEL CÓDIGO POSTAL ECUATORIANO - OPERADOR NACIONAL" (versión 1.0), adjunto a la presente reforma, este resultado se dividirá para el total nacional de zonas postales (1.225); y, el valor obtenido será ubicado dentro de uno de los rangos detallado en la Tabla de rangos nacional e internacional que se muestra a continuación:

Tabla de rangos Nacional

Rango	FZ
0,01 0,25	1
0,26 0,50	2
0,51 0,75	3
0,76 1,00	4

III. Operador Internacional:

Corresponde a las 1225 zonas postales a nivel nacional y el factor será siempre 4.

c) Factor de Procesos (FP): Constituye la sumatoria de los procesos que realice el operador postal.

Procesos	FP
Admisión	1
Clasificación	1
Distribución	1
Entrega	1

d) Factor de Actividad Económica (FA): Dependerá del tipo de actividad que presta el operador postal y que consta en el RUC.

Actividad	FA
Secundaria	1
Principal	2

e) Factor de Tamaño del operador postal (FT): Corresponde al tamaño de empresa del operador postal.

Tamaño del Operador Postal	FT
Persona natural o Microempresa	1
Pequeña Empresa	2
Mediana Empresa	3
Grande Empresa	4

En caso de no realizarse el pago, se notificará a través de oficio motivado la negación de la solicitud de operación postal y se archivará el trámite."

4. Elaboración del Informe Técnico.- (Reformado por el Art. 4 de la Res. MINTEL-STAP-2025-0002-R, R.O. 107-S, 21-VIII-2025) Una vez verificado el pago, la Dirección Técnica responsable del procedimiento de Títulos Habilitantes elaborará el respectivo informe técnico en un término de hasta ocho (8) días, mediante el cual se recomiende al Ministro

de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información o su delegado, otorgar al aspirante a operador postal el permiso de operación postal para la prestación de servicios postales en régimen de libre competencia.

5. Emisión del acto administrativo y contrato.- (Sustituido por el Art. 5 de la Res. MINTEL-STAP-2025-0002-R, R.O. 107-S, 21-VIII-2025) Una vez que se cuente con el informe técnico, el Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información o su delegado dispondrá al área competente la elaboración de la Resolución y el Contrato, que serán realizados en un término de hasta ocho (8) días; el contrato se elaborará conforme el Contrato Tipo de Permiso de Operación Postal (Versión 2.0) Anexo a la presente reforma. La Resolución será notificada al aspirante a operador postal a través de cualquier mecanismo legal.

Una vez suscrito el Contrato tipo de otorgamiento de permiso de operación postal por las partes o la adenda de modificación de permiso de operación postal, conforme establece el segundo inciso del artículo 43 del presente Reglamento de Títulos Habilitantes y de la Gestión Postal, el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información a través de la Subsecretaría de Telecomunicaciones y Asuntos Postales, remitirá al Operador Postal el Certificado de Habilitación Postal, conforme el formato tipo para la prestación de los servicios postales que consta como Anexo (Versión 1.0) a la presente reforma al Reglamento.

Nota: *Para poder visualizar el Contrato Tipo de Permiso de Operación Postal (Versión 2.0) y el formato tipo para la prestación de los servicios postales (Versión 1.0) dar clic en la siguiente Res: Resolución MINTEL-STAP-2025-0002-R*

6. Emisión de Licencias de funcionamiento.- (Sustituido por el Art. 6 de la Res. MINTEL-STAP-2025-0002-R, R.O. 107-S, 21-VIII-2025) El Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, a través de la Subsecretaría de Telecomunicaciones y Asuntos Postales, emitirá las licencias de funcionamiento de las oficinas postales destinadas a los servicios y actividades postales, las que tendrán una vigencia de cinco (5) años, una vez verificado el cumplimiento de las obligaciones del operador postal. En caso de que el operador postal requiera nuevas licencias de funcionamiento tanto propias o para sus Agentes Postales Autorizados (APA) dentro de la categoría que está habilitado, deberá solicitar al Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, a través de los canales electrónicos establecidos en la página web institucional, completando información relacionada a: Dirección completa; Datos Generales del Operador; Código Postal; Servicios Autorizados: Tipo de Oficina; Medios de Contacto; Categoría de Operación y servicios postales.

Las licencias de funcionamiento de oficina postal tendrán un código alfanumérico único para su identificación.

No se podrá otorgar nuevas licencias de funcionamiento, si el operador postal mantiene obligaciones pendientes con esta cartera de Estado.

Art. 42.- Contrato de Adhesión. Los contratos de adhesión elaborados de forma unilateral por el operador Postal y que se utilizan en la prestación de los servicios postales, obligatoriamente serán por escrito e inscritos en el Registro General de Operadores Postales; podrán ser incorporados a la factura o en la guía de remisión o como documento adjunto debidamente suscrito por las partes. Si no fuere posible hacerlo en el acto por carecer de alguna firma, el operador postal entregará una copia con la constancia de ser fiel al original suscrito por éste; la copia así entregada se tendrá por el texto fidedigno de lo pactado para todos los efectos legales, el mismo que deberá constar en idioma castellano o en idiomas ancestrales de uso oficial para los pueblos indígenas y deberán de contener como mínimo:

a) DATOS DE LOS COMPARECIENTES:

- Nombres completos o Razón Social
- Número de cédula o Registro Único de Contribuyentes (RUC).
- Dirección del Remitente y código postal.

b) CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO:

- Nombres y apellidos completos del destinatario, dirección y código postal.
- Tipo de servicio.
- Código de tracking, de ser el caso.
- Declaración del contenido.
- Peso de envío.
- Tarifa, seguro e impuestos legales.
- Tiempo de entrega.
- Declaración que el texto constante en el reverso de las guías de remisión o facturas forma parte integrante del mismo.

c) GENERALES:

- Indemnizaciones de acuerdo al presente Reglamento.
- Declaración que los datos del cliente se encuentran protegidos, salvo pedido expreso de autoridad competente o judicial.
- Facultad del remitente para recuperar los envíos postales no entregados al destinatario.
- Facultad para presentar reclamos y quejas ante el operador postal dentro del plazo determinado en la normativa vigente.

Ningún contrato de adhesión podrá establecer cláusulas que contravengan a los derechos establecidos en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

Art. 43.- Cálculo anual del derecho económico por la administración del permiso de operación postal. El valor anual de los derechos económicos por la administración del permiso de operación postal corresponderá a los factores determinados en el numeral 3 del artículo 41 del presente Reglamento. El operador postal deberá cancelar el valor anual dentro de los treinta (30) días hábiles previos a que se cumpla un año de la fecha en que se otorgó el permiso de operación postal o previo a que se cumpla un año más desde esa fecha.

En caso de que el operador postal solicite modificación al Permiso de Operación Postal o que se identifique cambios por parte del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, que afecten a los factores que fueron considerados para el cálculo, la Dirección de Regulación y Títulos Habilitantes Postales realizará un nuevo cálculo para determinar la diferencia del valor del permiso de operación postal tomando en cuenta la proporcionalidad según la fecha de solicitud de modificación o identificación de cambios, valor que será notificado al Operador Postal. Una vez realizado y verificado el pago, se emitirá el acto administrativo correspondiente y la suscripción de adendas al contrato.

El nuevo acto administrativo emitido como consecuencia de una modificación de factores, no modificará los plazos determinados en el permiso de operación postal inicial.

Art. 44.- Negativa del otorgamiento del permiso de operación. El Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información o su delegado, mediante oficio motivado, negará la solicitud del permiso de operación postal, en los siguientes casos:

- a) Incumplimiento de los requisitos previstos en este Reglamento y demás normativa aplicable;
- b) Por mantener deudas pendientes con el Estado;
- c) Falsedad de los datos suministrados por el solicitante, en cuyo caso se iniciará las acciones legales ante la autoridad competente, previstas en la Ley; y,
- d) Por falta de pago del derecho económico por el otorgamiento del permiso de operación postal dentro del término establecido.

Art. 45.- Plazo y renovación del permiso de operación postal. El plazo del permiso de operación postal será de diez (10) años contados a partir de la suscripción del contrato por las partes, y podrá renovarse por el mismo periodo, para lo cual el operador postal deberá iniciar un nuevo proceso de solicitud de permiso de operación postal en un plazo de dos (2) meses antes de su vencimiento.

Art. 46.- Causales de cancelación del permiso de operación postal. (Sustituido por el Art. 7 de la Res. MINTEL-STAP-2025-0002-R, R.O. 107-S, 21-VIII-2025) La cancelación del título habilitante se efectuará mediante acto administrativo emitido por el Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información o su delegado, en los siguientes casos:

- a. Por constatación de que el operador postal consignó datos falsos;

- b. Por reincidencia del operador postal en el cometimiento de una infracción muy grave en un mismo año;
- c. Por quiebra o insolvencia del operador postal declarado por autoridad competente;
- d. Por sentencia ejecutoriada, por la cual el operador postal se vea impedido de prestar el servicio postal;
- e. Por suspensión de los servicios y actividades previstas en el título de operación postal, por decisión del operador, por más de sesenta (60) días, sin que medie fuerza mayor o caso fortuito;
- f. Por vencimiento del plazo del título habilitante, siempre y cuando no se haya solicitado la renovación dentro de los tiempos establecidos en este Reglamento;
- g. Solicitud de cancelación voluntaria presentada por el operador postal, siempre que no se afecte el interés general, ni a terceros y cuando se constate que no se efectúa con el propósito de evadir responsabilidades por incumplimientos del título habilitante o la Ley;
- h. Por disolución voluntaria de la persona jurídica del operador postal;
- i. Por disolución y liquidación de la persona jurídica del operador postal que no se origine en decisión interna voluntaria de los órganos competentes de tal persona jurídica;
- j. Por fallecimiento de la persona natural, de ser el caso; k. Por mantener deudas pendientes de pago con el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, por más de sesenta (60) días una vez vencido el plazo del cumplimiento de la obligación económica;
- l. Por incumplimiento en la declaración o pago de la contribución del 1% por dos (2) trimestres;
- m. Por declaraciones trimestrales en cero (0) no justificadas de la contribución del 1% de los ingresos facturados y percibidos por los Operadores Postales por cuatro (4) trimestres consecutivos; y,
- n. Por las demás previstas en el ordenamiento jurídico vigente.

Art. 47.- Procedimiento para la cancelación de los permisos de operación postal.

a) Para la cancelación de los permisos de operación postal cuyas causales sean las previstas en los literales c), d), g), h), i), y j) del artículo precedente, el operador postal está obligado en informar al MINTEL sobre la existencia de la causal y deberá ingresar la solicitud de cancelación a través de la plataforma en línea que disponga el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, en la cual invocará la causal de cancelación adjuntando los documentos habilitantes que se requieran para la verificación de la causal de la solicitud; sin perjuicio de que el MINTEL pueda iniciar de oficio el procedimiento de cancelación.

Una vez ingresada la solicitud de cancelación, la Dirección de Regulación y Títulos Habilitantes Postales validará la información; y, una vez verificada el cumplimiento de obligaciones financieras, elaborará el informe técnico en el cual recomiende la cancelación del permiso de operación.

b) (Sustituido y Reformado por el Art. 8 y 9 de la Res. MINTEL-STAP-2025-0002-R, R.O.

107-S, 21-VIII-2025) En caso de identificarse que se ha incurrido en alguna de las causales de los literales: e), f), k), l), y m), se notificará al operador postal con el inicio del proceso de cancelación del permiso de operación postal, otorgándole un término de quince (15) días para subsanar o presentar los descargos correspondientes, de ser el caso. En el caso de no presentar los descargos respectivos, la Dirección de Regulación y Títulos Habilitantes Postales solicitará a las áreas pertinentes el detalle de valores adeudados y las obligaciones técnicas de cumplimiento, insumos que servirán para la elaboración del informe técnico que recomiende la cancelación del permiso por las causales correspondientes y se disponga el inicio de la liquidación económica del permiso de operación y el cumplimiento de obligaciones establecidas en la normativa.

Si el operador postal justifica o subsana la causal o causales de cancelación, se archivará el proceso de cancelación del permiso de operación postal.

Una vez emitida la Resolución de cancelación del título habilitante, por cualquiera de las causales, la Coordinación General Administrativa Financiera procederá con las gestiones pertinentes en el ámbito de sus competencias para la recaudación de valores adeudados, incluso por vía coactiva, de ser el caso.

La Dirección de Supervisión y Evaluación de Empresas de Telecomunicaciones y Asuntos Postales, de encontrarse dispuesto en la Resolución de Cancelación, verificará el cumplimiento en la entrega de todos los envíos postales pendientes. En el caso de no hacerlo la Subsecretaría de Telecomunicaciones y Asuntos Postales nombrará un interventor para garantizar su cumplimiento.

Art. 48.- Cancelación por disolución de la persona jurídica. En todos los casos de disolución y liquidación de la persona jurídica, el representante legal de la persona jurídica cuya disolución se tramita, está obligado bajo su responsabilidad personal y solidaria, a informar a la autoridad a la que compete aprobar la disolución, sobre la existencia del título habilitante y de las obligaciones que se desprenden del mismo, y a comunicar al Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información o su delegado, la situación y causales de disolución.

Una vez conocida la situación y causales de disolución, el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, a través de la Dirección de Regulación y Títulos Habilitantes Postales elaborará, en un término de hasta 15 días, el informe técnico recomendando la cancelación del permiso de operación postal, previo a la emisión del acto administrativo correspondiente.

Art. 49.- Cancelación por fallecimiento de la persona natural. Cuando el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, por cualquier medio, tenga conocimiento del fallecimiento de la persona natural poseedora de un título habilitante, y obtenga el documento de inscripción o constate el registro de fallecimiento, emitirá el respectivo informe técnico en el cual recomendará al Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información o su delegado la cancelación del permiso de operación.

Capítulo IV

DEL REGISTRO GENERAL DE OPERADORES

Art. 50.- Registro General de Operadores de los Servicios Postales. El Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información mantendrá un Registro General de Operadores de los Servicios Postales automatizado, para lo cual, la Dirección de Regulación y Títulos Habilitantes Postales contará con el instructivo correspondiente para la administración del Registro General de Operadores de los Servicios Postales, dentro del cual se determinarán las áreas administrativas y técnicas responsables de su alimentación y administración.

El Registro General de Operadores de los Servicios Postales contendrá, al menos:

- a) Los Títulos Habilitantes sean estos: Permisos, Autorizaciones y Concesiones, sus modificaciones, renovaciones, cancelaciones y todo cambio concerniente a ellos;
- b) Servicios que prestan los operadores, dirección, categoría, teléfonos de contacto, correo electrónico; y,
- c) Contrato de adhesión

El Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información considerará de manera anual, dentro del presupuesto institucional los recursos necesarios para mantener el Registro General de Operadores de los Servicios Postales automatizado en la página web institucional, con el respaldo de la información en los servidores correspondientes.

El Registro General de Operadores de los Servicios Postales deberá encontrarse interconectado con la Dirección Nacional de Registros Públicos o quien hiciere sus veces, para el acceso de información de las demás entidades públicas.

Art. 51.- Actualización de Datos. El operador postal, durante el período de vigencia del permiso de operación postal, deberá notificar, en un término máximo de quince (15) días, al Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información o su delegado cualquier cambio suscitado en relación a lo siguiente:

- a) Nombramiento de un nuevo representante legal,
- b) Correo electrónico y teléfonos de contacto
- c) Cambio de domicilio,
- d) Si el operador dejare de prestar el servicio postal en forma definitiva o en alguna de las oficinas postales.

En caso de no notificarse en el tiempo establecido, se sancionará de acuerdo con la Ley.

Art. 52.- Obligatoriedad de la Entrega de la Información. El Operador Postal deberá entregar información estadística relacionada a sus operaciones postales y calidad del servicio de manera semestral, a través de los canales en línea y formatos que el MINTEL establezca para el efecto, dentro de los treinta (30) días término posterior a la finalización

del semestre, relacionada con los siguientes aspectos de su operación:

1. Detalle de envíos postales procesados.
2. Información de calidad del servicio.
3. Plazas de empleo o y/o número de trabajadores.
4. Uso de tecnologías en el sector postal.

Esta información será proporcionada sobre la base de los formularios o requerimientos que establezca para el efecto el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.

Art. 53.- Información Estadística. La información enviada por los operadores postales se garantizará, protegerá y utilizará estrictamente con fines informativos y estadísticos. La reserva de los datos obtenidos se mantendrá de acuerdo a lo previsto en la normativa vigente para el efecto.

Capítulo V

DE LOS SERVICIOS POSTALES Y SU CATÁLOGO

Art. 54.- (Derogado por el Art. 10 de la Res. MINTEL-STAP-2025-0002-R, R.O. 107-S, 21-VIII-2025)

Art. 55.- (Derogado por el Art. 10 de la Res. MINTEL-STAP-2025-0002-R, R.O. 107-S, 21-VIII-2025)

Art. 56.- (Derogado por el Art. 10 de la Res. MINTEL-STAP-2025-0002-R, R.O. 107-S, 21-VIII-2025)

Art. 57.- Responsabilidad del Operador Postal por los envíos. El Operador Postal es el responsable directo por la pérdida, robo, hurto, apertura indebida, avería o retraso en la entrega de los paquetes, debiendo indemnizar al usuario en los casos previstos en este reglamento. Se exceptúan de esta responsabilidad aquellos envíos cuyo valor declarado haya sido hecho de forma fraudulenta y aquellos sobre lo que la autoridad competente emita orden de retención del envío. Se exceptúan además los casos en los que se evidencie la configuración de un caso fortuito o fuerza mayor, debidamente justificada por el operador postal

Art. 58.- Obligación y responsabilidad del usuario por los envíos postales. Es obligación del usuario entregar los envíos postales abiertos al momento de la admisión y será responsable de todos los daños causados por este 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. 59.- Servicios postales en libre competencia. Se clasifican en:

- a) Mensajería acelerada o courier;
- b) Mensajería especializada;
- c) Postal logístico; y,
- d) Giro postal (exclusivo del Operador Postal Designado y regulado por la UPU).

Art. 60.- Mensajería acelerada o courier. Servicio postal que da soluciones relacionadas con la cadena logística, envíos de correspondencia y carga por vía aérea, transporte terrestre u otra modalidad y que puede incluir servicios de seguridad, transporte y gestión aduanera, entre otros.

Las empresas courier que ofertan este servicio en categoría internacional están sujetas a lo normado por el Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador, en el Reglamento para los regímenes de excepción: “Tráfico Postal Internacional” y “Mensajería Acelerada o Courier”, y en general la normativa aplicable que la autoridad competente emita.

Art. 61.- Mensajería especializada. (Sustituido por el Art. 11 de la Res. MINTEL-STAP-2025-0002-R, R.O. 107-S, 21-VIII-2025) Es el servicio postal efectuado por un operador postal en régimen de libre competencia que exige la aplicación y adopción de características especiales, para la admisión, clasificación, distribución y entrega del envío de documentos, correspondencia y paquetería transportados por vía aérea, terrestre, marítima o fluvial en territorio nacional.

Art. 62.- Postal logístico. Es la solución integrada para clientes que precisan enviar objetos que necesitan un tratamiento postal, involucrando una cadena de valor agregado desde el movimiento de envíos entre oficinas de un mismo cliente o entre el cliente y su mercado, hasta el almacenamiento y abastecimiento automático.

Art. 63.- Envíos prohibidos. Está prohibido el envío a través de la red postal, de los envíos o paquetes postales cuya circulación no esté permitida de acuerdo a las leyes nacionales o internacionales aplicables, por motivos de seguridad, sanidad pública, o por prohibición expresa de la autoridad competente. Se prohíbe incluir en los envíos postales lo siguiente:

- a) Sustancias catalogadas sujetas a fiscalización, prohibidas en la normativa vigente;
- b) Sustancias u otras materias peligrosas;
- c) Objetos cuya importación o circulación esté prohibida en el país;
- d) Animales vivos; sin embargo, se considerarán las excepciones establecidas en el Convenio Postal Universal;
- e) Dinero en billetes, monedas, billetes de banco, u otros valores al portador;
- f) Bienes pertenecientes al patrimonio cultural del Estado, que contravengan a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Cultura;
- g) (Reformado por el Art. 12 de la Res. MINTEL-STAP-2025-0002-R, R.O. 107-S, 21-VIII-2025) Armas, partes de armas, material bélico o militar, inflamables, radioactivos o explosivos;
- h) Productos de consumo o uso humano y animal que no cuenten con los registros pertinentes;
- i) Medicinas que no cuenten con la respectiva prescripción médica y registro sanitario;
- j) Oro o plata manufacturada o no, pedrería, alhajas y otros objetos preciosos.

El operador postal, en caso de encontrar objetos prohibidos, se abstendrá de encaminar el envío o devolverlo al remitente, y de forma inmediata pondrá en conocimiento a las autoridades pertinentes en función de la naturaleza del objeto.

Art. 64.- Catálogo de los Servicios Postales. El Catálogo de los Servicios Postales es el documento técnico elaborado por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información que contiene las especificaciones y requisitos de cada servicio postal.

Art. 65.- Solicitud de inclusión de nuevos servicios en el Catálogo de Servicios Postales. En caso de que no exista un determinado servicio en el Catálogo de Servicios Postales en régimen de libre competencia, el operador postal podrá solicitar al Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información o su delegado su incorporación a través de un oficio, en el que deberá señalar lo siguiente:

- a) Definición del nuevo servicio;
- b) Características del nuevo servicio; y,
- c) Condiciones del servicio.

Una vez recibida la solicitud de inclusión, el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, a través de la Dirección de Regulación y Títulos Habilitantes Postales, realizará la evaluación del servicio solicitado.

De ser favorable el informe técnico, el Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información o su delegado, a través de Resolución, efectuará la incorporación del nuevo servicio al Catálogo de Servicios Postales, notificará el resultado al operador y lo publicará a través de los medios de difusión institucionales. En caso de no ser favorable se archivará la solicitud y se notificará motivadamente al operador postal de la negativa.

Art. 66.- (Derogado por el Art. 13 de la Res. MINTEL-STAP-2025-0002-R, R.O. 107-S, 21-VIII-2025)

Art. 67.- Incumplimiento de requisitos. El Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información a través de la Dirección de Supervisión y Evaluación de Empresas de Telecomunicaciones y Asuntos Postales, realizará inspecciones y controles para verificar el cumplimiento de requisitos previstos en la normativa vigente, y las obligaciones establecidas en el título habilitante.

Capítulo VI

DE LAS INSPECCIONES POSTALES

Art. 68.- Inspecciones postales. El Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información a través de la Dirección de Supervisión y Evaluación de Empresas de Telecomunicaciones y Asuntos Postales, realizará las inspecciones para verificar en sitio el cumplimiento de la normativa aplicable al sector postal y las obligaciones del título habilitante.

La planificación de las inspecciones se realizará de forma interna dentro la Dirección de Supervisión y Evaluación de Empresas de Telecomunicaciones y Asuntos Postales del Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, y se ejecutarán sin previo aviso en las oficinas postales o puntos de atención del operador postal.

Art. 69.- Motivación de las inspecciones postales. La Dirección de Supervisión y Evaluación de Empresas de Telecomunicaciones y Asuntos Postales por disposición de la Subsecretaría de Telecomunicaciones y de Asuntos Postales, de forma adicional al Plan Anual de Control, podrá iniciar de oficio una inspección, o a petición de parte, por las siguientes causas:

a) Por solicitud expresa de autoridades: Cuando exista pedido expreso de autoridad competente respecto de la presunta irregularidad que está relacionada con el sector postal;

b) Por denuncias presentadas: Cuando cualquier persona natural o jurídica presentare formalmente una denuncia en contra de aquellos prestadores de servicios postales, por incumplimiento de la normativa postal vigente, adjuntando las pruebas que considere pertinentes.

Art. 70.- Clasificación de las inspecciones postales. Las Inspecciones postales se clasifican en:

- a) Al Servicio Postal Universal (SPU);
- b) A los prestadores de servicios en régimen de libre competencia; y,
- c) Ex post.

Art. 71.- Inspecciones al Servicio Postal Universal (SPU). En las inspecciones al Servicio Postal Universal se podrán verificar los siguientes aspectos:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

- Existencia de mecanismos para presentación de reclamos y quejas por los servicios prestados.
- Cumplimiento de la normativa.
- Horarios de atención y prestación de servicios.

GESTIÓN TÉCNICA

- Los sistemas de franqueo.
- Los equipos especializados para la prestación de los servicios postales.
- La aplicación del régimen tarifario del Servicio Postal Universal SPU.
- El uso y aplicación del Código Postal Ecuatoriano.
- Los envíos postales no distribuibles y rezagados.

Art. 72.- Inspecciones a los prestadores de servicios en régimen de libre competencia.- En las inspecciones a los prestadores de servicios en régimen de libre competencia se podrán verificar los siguientes aspectos:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

- Existencia de mecanismos para presentación de reclamos y quejas por los servicios prestados.
- Cumplimiento de la normativa.

GESTIÓN TÉCNICA

- Los servicios postales proporcionados en régimen de libre competencia.
- Los envíos postales no distribuibles y rezagados
- La publicación de la tabla de tarifas de los servicios postales
- Los equipos especializados para la prestación de los servicios postales.
- El uso y aplicación del Código Postal Ecuatoriano.
- Información sobre tarifas.

GESTIÓN FINANCIERA

- Información de ingresos de actividad postal.

Art. 73.- Inspecciones ex post. Se podrá realizar la verificación y control posterior al otorgamiento del título habilitante y de las licencias de funcionamiento de las oficinas postales, sobre la veracidad de las declaraciones y la documentación proporcionada por los operadores postales, a fin de efectuar las inspecciones in situ.

Si se encontraren indicios de que el operador postal presentó información falsa, el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información a través de la Dirección de Supervisión y Evaluación de Empresas de Telecomunicaciones y Asuntos Postales, iniciará los procedimientos legales y administrativos respectivos.

Art. 74.- Ejecución de la inspección in-situ. Al iniciar la inspección, el inspector solicitará la presencia del representante o encargado del punto de atención al cliente a inspeccionarse, a fin de que constate las acciones a desarrollarse en la inspección; posteriormente, el inspector postal presentará su credencial otorgada por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y la orden de inspección. La ausencia o impedimento del representante o encargado no será un obstáculo para realizar la inspección. En caso de requerirlo, el inspector podrá solicitar el apoyo de la fuerza pública.

En caso de constatarse incumplimientos de la normativa o el cometimiento de infracciones por parte del operador postal, el inspector recabará las pruebas necesarias para determinarlo, así como para dejar constancia de lo actuado.

Art. 75.- Documentos necesarios para la realización de la inspección. Toda inspección deberá contar con la siguiente documentación:

- **Orden de inspección:** Toda inspección deberá contar con una orden de inspección emitida por el responsable de la Dirección de Supervisión y Evaluación de Empresas de Telecomunicaciones y Asuntos Postales Postal, que deberá contener:

- a) Número de inspección;
- b) Fecha de la inspección;
- c) Motivo de la inspección;
- d) Tipo de inspección;
- e) Datos del operador postal o presunto infractor de ser el caso;
- f) Dirección del lugar a ser inspeccionado con su respectivo código postal;
- g) Designación del inspector y/o instructor; y,
- h) Firmas de responsabilidad del Director y del inspector/instructor

• **Acta de inspección.** El acta de inspección tiene naturaleza de documento público; en ésta se detallarán las actividades que se realizaron en la inspección y de ser el caso, un detalle de cualquier acto que obstaculice o impida las labores de inspección. El acta contendrá como mínimo la siguiente información:

- a) Número de inspección;
- b) Motivo de la inspección;
- c) Tipo de inspección;
- d) Fecha y hora de la inspección;
- e) Nombre del inspector;
- f) Datos del operador o presunto infractor;
- g) Nombre del encargado del punto de atención al cliente y la constancia de que se solicitó su presencia, en caso de no asistir;
- h) Dirección del lugar a ser inspeccionado con su respectivo código postal; i) Observaciones; y,
- j) Firmas de responsabilidad del inspector y del encargado del punto de atención al cliente, en caso de asistir.

Una vez concluida la inspección, el inspector deberá entregar al representante o encargado del punto de atención al cliente la orden y el acta de Inspección.

Si el encargado o representante legal está ausente, o se niega a recibir la orden y el acta, se dejará por sentado el hecho de la negación en el acta.

Art. 76.- Boleta de notificación. (Reformado por el Art. 14 de la Res. MINTEL-STAP-2025-0002-R, R.O. 107-S, 21-VIII-2025) Es el documento por el cual se notifica al operador postal o persona natural o jurídica que preste el servicio postal sin título habilitante, sobre el presunto cometimiento de una o más infracciones. La boleta debe contener como mínimo:

- a. Número de boleta;
- b. Número de orden de inspección;
- c. Fecha de la boleta;
- d. Tipo de inspección;

- e. Nombre del inspector;
- f. Datos del operador o presunto infractor;
- g. Nombre del encargado del punto de atención al cliente;
- h. Detalle de la/las presunta(s) infracciones en que ha incurrido el prestador de servicios postales; y,
- i. Firmas de responsabilidad.

La boleta se entregará al representante o encargado del punto de atención. El presunto infractor tendrá diez (10) días término contados desde la notificación para presentar ante la Dirección de Supervisión y Evaluación de Empresas de Telecomunicaciones y Asuntos Postales del Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información los descargos que estime pertinentes, que serán analizados por el Inspector/Instructor.

Art. 77.- Facultades del inspector. El inspector postal está facultado para realizar lo siguiente:

- a. Constatar la existencia física donde se desarrollan las actividades postales, verificando que cuenten con las licencias de funcionamiento vigentes;
- b. Verificar que las condiciones en que se desarrollan las actividades postales tengan los requisitos técnicos mínimos establecidos;
- c. Verificar documentalmente y/o en medios digitales la información entregada respecto al cumplimiento de obligaciones técnicas, administrativas, financieras y respaldos conforme lo declarado para la obtención del título habilitante;
- d. Verificar el correcto funcionamiento de los equipos de pesaje;
- e. Constatar y recabar la información relativa a los casos de quejas o reclamos interpuestos por los usuarios en contra de los operadores postales;
- f. Levantar las actas de inspección correspondientes y en los casos de impedimento hacer constar las novedades respectivas;
- g. Solicitar el apoyo de la fuerza pública, en caso de requerirlo;
- h. Levantar informes, actas y boletas por presunción al incumplimiento de la normativa postal; y,
- i. Las demás funciones que determine la normativa aplicable.

Art. 78.- Obligaciones del inspector. Los inspectores postales tendrán las siguientes obligaciones:

- a. Actuar con legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia;
- b. Vigilar y promover el cumplimiento de la normativa postal;
- c. Cumplir puntualmente las instrucciones que reciban de sus superiores jerárquicos en relación con el ejercicio de sus funciones, así como ceñir su actuación a las disposiciones, normativas, lineamientos y protocolos del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información;
- d. Cumplir con el levantamiento y entrega de las actas de inspección, boletas de la/las presuntas infracciones y sus anexos; y,
- e. Las demás establecidas en la normativa vigente.

Art. 79.- Faltas de los inspectores. Constituyen faltas de los inspectores postales, las siguientes:

- a. Presentarse a la inspección sin la credencial del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y/o sin la orden de inspección;
- b. Poner en conocimiento de terceros que se realizará una inspección, violando su carácter de sorpresiva;
- c. Revelar, transferir, divulgar, publicar la información, procedimientos, secretos comerciales y uso indebido de información a la que haya accedido en el ejercicio de su cargo, a personal no autorizado;
- d. Consignar hechos falsos o información incompleta en las actas de inspección o en las boletas de infracción;
- e. Solicitar o recibir de los operadores postales o de terceros donativos, promesas o cualquier ventaja indebida para realizar u omitir una acción, ya sea en cumplimiento o en violación de sus funciones;
- f. No proceder de acuerdo con sus facultades, omitiendo el levantamiento de la boleta de la presunta infracción;
- g. Hacer uso de la violencia física o verbal al obtener una negativa a la inspección por parte del operador postal o a prestadores de servicio que no cuentan con título habilitante;
- h. Ejercer sus funciones cuando tenga relación de parentesco, comercial, económica, amistad o que tenga algún conflicto de interés con los inspeccionados;
- i. Dejar de realizar o retrasar sin causa justificada la inspección que le sea encomendada;
- j. Las demás acciones, omisiones o incumplimientos que determine el ordenamiento jurídico vigente.

Los inspectores postales que cometan una o más faltas tipificadas en este Reglamento o que incumplieren sus obligaciones incurrirán en responsabilidad administrativa, que será sancionada disciplinariamente, de acuerdo a la normativa pertinente, sin perjuicio de la acción civil o penal que pudiere originar el mismo hecho. La sanción administrativa se aplicará conforme a las garantías básicas del derecho a la defensa y debido proceso.

Art. 80.- Otros controles. La Dirección de Supervisión y Evaluación de Empresas de Telecomunicaciones y Asuntos Postales podrá realizar controles documentales a los operadores postales por iniciativa propia o por solicitud expresa de autoridad competente.

Art. 81.- Tipos de controles. Los controles documentales a los operadores postales se clasifican en:

a) Al Operador Postal Designado.- Se podrá solicitar información documental relacionada a:

- La contabilidad por cuentas separadas y auditadas que permitan conocer la prestación del Servicio Postal Universal diferenciado de los servicios prestados en régimen de libre

competencia;

- La ejecución del Plan Anual de Emisiones Postales;
- La ejecución del Plan de Implementación del Servicio Postal Universal SPU;

b) A los Operadores de Libre Competencia.- Se podrá solicitar información documental relacionada a:

- La contabilidad por cuentas separadas y estados financieros no auditados o auditados, de ser el caso, que permitan diferenciar los servicios postales de otros servicios que pueda prestar el operador postal
- La documentación relacionada con la contribución del 1% de los ingresos facturados y percibidos.

Capítulo VII

DE LA HOMOLOGACIÓN DE EQUIPOS DE PESAJE UTILIZADOS EN LA ACTIVIDAD DEL SERVICIO POSTAL

Art. 82.- Equipos de pesaje. Para el registro del peso de los envíos postales, se deberán usar balanzas o equipos de pesaje debidamente calibrados por el Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN o por laboratorios debidamente acreditados (Servicio de Acreditación Ecuatoriano SAE) o designados, conforme lo dispone la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, para que puedan ser comercializados y utilizados en el territorio nacional, debidamente homologados por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información cumpliendo los siguientes requisitos metrológicos:

- a) Los equipos de pesaje deben estar graduados y expresados en kilogramos (kg) o gramos (g), unidades de medida del Sistema Internacional de Unidades y deben ser únicamente para uso comercial; y,
- b) Se prohíbe la utilización de balanzas destinadas al uso doméstico.

En casos de equipos nuevos, será válido el certificado metrológico de verificación inicial entregado por el fabricante.

Art. 83.- Clase de los equipos de pesaje. Los equipos de medición de pesaje a utilizar en los servicios postales deben ser mínimo de Clase de Exactitud Media - III; de acuerdo al uso deberán cumplir las características para balanzas postales, según lo establecido en la Norma Técnica Ecuatoriana (NTE INEN-OIML R76-1).

Art. 84.- Características de los equipos de pesaje. Los equipos de medición de pesaje deben llevar las siguientes características descriptivas: marca, modelo, número de serie, capacidad máxima y división de escala.

Art. 85.- Emisión del certificado de homologación. (Sustituido por el Art. 15 de la Res. MINTEL-STAP-2025-0002-R, R.O. 107-S, 21-VIII-2025) El operador postal que ya cuenta con el título habilitante, deberá solicitar a través de la plataforma en línea su certificado de homologación de los equipos de pesaje, tanto para oficinas propias como para Agentes Postales Autorizados (APA) para lo cual, la Subsecretaría de Telecomunicaciones y Asuntos

Postales, emitirá el certificado de homologación numerado y secuencial donde constarán las características del equipo de pesaje de acuerdo al Certificado de Calibración o Metrológico, y el número de la licencia de funcionamiento de la oficina postal a la que pertenece. El certificado de homologación será remitido al solicitante dentro del término de ocho (8) días posteriores a la fecha de su solicitud.

El certificado de homologación tendrá una vigencia de un año contados desde la fecha de la emisión del certificado de calibración y en los casos de equipos nuevos, desde la emisión del certificado metrológico de verificación inicial entregado por el fabricante. Si el operador postal se encuentra dentro del proceso de calibración de balanzas y se realizare una inspección dentro del punto de atención, podrá justificar la ausencia del equipo, con el documento entregado por el laboratorio que demuestre dicho proceso.

Capítulo VIII

DE LAS QUEJAS, RECLAMOS E INDEMNIZACIONES DEL SERVICIO POSTAL

Art. 86.- De la presentación de quejas. Los usuarios podrán presentar al operador postal en forma física o electrónica sus quejas, que deberán contener la siguiente información:

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

El operador postal, una vez recibida la queja, dará contestación dentro del término de quince (15) días posteriores de su presentación.

Art. 87.- De la presentación de reclamos. Los usuarios podrán presentar sus reclamos al operador postal en forma física o electrónica, dentro del término de diez (10) días posteriores al hecho suscitado. Los reclamos que deberán contener la siguiente información:

- a. Fecha de presentación del reclamo;
- b. Identificación del usuario;
- c. Dirección o correo electrónico; y,
- d. Causal del reclamo.

El operador postal, una vez recibido el reclamo, dará contestación dentro del término de treinta (30) días posteriores de su presentación.

Art. 88.- Causales para la presentación de quejas. Las quejas ante el operador postal se presentarán por las siguientes causales:

- a. Incumplimiento de los horarios de atención al usuario;
- b. Inadecuado mantenimiento y orden de las instalaciones; y,
- c. Mala atención al usuario, como por ejemplo no informar sobre la cobertura, seguros, itinerario y tipos de entrega.

Art. 89.- Causales para la presentación de reclamos. Los reclamos ante el operador postal se presentarán por las siguientes causales:

- a. Pérdida, avería o apertura violenta de un envío postal;
- b. Retraso en el envío postal;
- c. Incumplimiento de los tarifarios establecidos;

Art. 90.- Tratamiento de quejas y reclamos. Una vez recibida la queja o reclamo, el operador postal y el usuario podrán utilizar los mecanismos alternativos de solución de conflictos que consideren pertinentes, que deberá constar en un acta con la aceptación expresa de las partes.

Art. 91.- Denuncia ante el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. De no llegarse a un acuerdo respecto a una queja o reclamo, el usuario podrá presentar al MINTEL, a través del canal físico o electrónico que este designe para el efecto, la denuncia correspondiente. El usuario tendrá un plazo de sesenta días (60) días desde la negativa de aceptación de la queja o reclamo por parte del operador postal o desde el vencimiento del término otorgado al operador para contestar, para presentar la denuncia, que se tramitará conforme a lo dispuesto al Código Orgánico Administrativo y el presente Reglamento.

Art. 92.- Reclamo por 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. 93.- 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 el servicio contratado.

Art. 94.- Indemnización por envío con valor declarado y asegurado. 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 y asegurado. Adicionalmente se sumará el valor cancelado por el flete del servicio contratado.

Art. 95.- Indemnización por retraso en la entrega. En caso de retraso en la entrega de un envío postal por causas imputables al operador postal, el remitente tendrá derecho al reembolso del valor cancelado por el flete del servicio contratado.

Art. 96.- Del pago de la indemnización. (Reformado por el Art. 16 de la Res. MINTEL-STAP-2025-0002-R, R.O. 107-S, 21-VIII-2025) El pago de la indemnización deberá ser efectuado por el operador postal al remitente, dentro del plazo de cuarenta y cinco (45) días desde que el operador postal acepta el reclamo o desde que es notificado por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.

Con la finalidad de garantizar el derecho del usuario a un servicio postal de calidad, cuando se trate de pérdida del paquete o paquetes, adquiridos por el usuario en tiendas

en línea mediante Comercio Electrónico, amparados en la Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos y normativa relacionada; y, que, al momento de la presunta pérdida del paquete o paquetes, la plataforma indica que éste o éstos ya se encuentran en poder del operador postal; el usuario podrá presentar el reclamo correspondiente ante la misma plataforma, bajo las condiciones establecidas por ésta, a fin de recibir la indemnización pertinente.

Sin embargo, si el usuario demuestra que dicha plataforma no atendió su reclamo con la indemnización correspondiente dentro del plazo de entrega establecido en las condiciones de la plataforma, el usuario podrá presentar por escrito el reclamo ante el operador postal en el territorio nacional, anexando la transacción de compra efectuada en la plataforma, el número de envío y el recorrido de éste, el detalle de los productos adquiridos, el valor pagado; y, la solicitud del reclamo realizado en la plataforma.

Una vez ingresado el reclamo ante el operador postal, este tendrá el término legal de quince (15) días para responder al usuario, aceptando el reclamo o presentando los descargos correspondientes.

En caso de aceptación del reclamo, el operador postal indemnizará al usuario en el término legal de diez (10) días, por el valor de la compra realizada, siempre y cuando el paquete o paquetes correspondan a la categoría B (4x4), esto es, que contenga objetos que sea para uso personal (ropa, libros, medicinas, zapatos, artículos para el hogar, juegos electrónicos, tables, relojes inteligentes (sin chip), juguetes etc., no más de tres de estos iguales o similares y principalmente que estos objetos no tengan fines comerciales, hasta por un peso unitario de cuatro kilogramos (4kg.) del valor FOB de cuatrocientos dólares de los Estados Unidos de América (USD 400.00).

Si el usuario no recibe respuesta por parte del operador postal dentro del término concedido, el usuario podrá presentar la denuncia correspondiente ante el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, a fin de que, bajo el debido proceso, se inicien las acciones legales que correspondan.

La indemnización antes señalada no cabe en los casos en que la pérdida sea por causas de fuerza mayor o caso fortuito, previstos en el artículo 30 del Código Civil, o si el usuario ya fue reembolsado por la propia plataforma de la tienda en línea.

La aplicación del presente artículo es independiente de la regulación establecida en el artículo 57 de este Reglamento.

Capítulo IX

DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

Art. 97.- Competencia para el inicio del proceso administrativo sancionador. (Sustituido por el Art. 17 de la Res. MINTEL-STAP-2025-0002-R, R.O. 107-S, 21-VIII-2025) El Ministerio

de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información a través de la Dirección de Supervisión y Evaluación de Empresas de Telecomunicaciones y Asuntos Postales, sustanciará de oficio o a petición de parte el procedimiento administrativo sancionador y aplicará el régimen sancionatorio previsto en la Ley General de los Servicios Postales, su Reglamento General a la Ley General de los Servicios Postales, y conforme establece el artículo 187 del Código Orgánico Administrativo y la normativa aplicable a la materia.

Art. 98.- El órgano técnico del régimen sancionatorio. El Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información es un órgano técnico - administrativo de regulación y control en el ámbito postal, que ejercerá su competencia a través de la Subsecretaría de Telecomunicaciones y Asuntos Postales y su Dirección pertinente, para conocer y resolver en sede administrativa las infracciones postales y aplicar sanciones, una vez que se haya seguido el debido procedimiento administrativo sancionador dispuesto en la Ley General de los Servicios Postales y su Reglamento General, garantizando de esta manera, los derechos de los usuarios y operadores postales en materia postal.

Art. 99.- Principios rectores del procedimiento administrativo sancionador. El procedimiento administrativo sancionador observará los siguientes principios:

- a) Tipicidad.
- b) Legalidad.
- c) Irretroactividad.
- d) Presunción de inocencia.
- e) Economía procesal.
- f) Celeridad.
- g) Seguridad jurídica y confianza legítima.
- h) Proporcionalidad.

Art. 100.- Debido proceso. Las actuaciones de los servidores durante la sustanciación del procedimiento sancionador respetarán las garantías del debido proceso, el derecho a la legítima defensa y mantendrán reserva de la información, sin perjuicio del derecho de las partes a conocer y tener acceso a la información.

Los servidores que habiendo intervenido en la causa que se tramita, divulguen o pongan en riesgo el éxito de la sustanciación, serán sancionados de conformidad a lo dispuesto en la Ley Orgánica del Servicio Público, su Reglamento General, normas internas del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y demás normativa aplicable.

Art. 101.- De los atenuantes y agravantes. Para la determinación del grado de las sanciones a ser impuestas, se considerarán las circunstancias atenuantes y agravantes, previstas en el Reglamento General a la Ley General de los Servicios Postales.

Capítulo X

DE LAS ACTUACIONES PREVIAS

Art. 102.- Actuaciones previas. Toda etapa de instrucción podrá ser precedida de actuaciones previas a petición de la persona interesada o de oficio, con el fin de conocer o confirmar las circunstancias del caso concreto y la conveniencia o no de iniciar el procedimiento administrativo sancionador.

Las actuaciones previas se orientarán a determinar con la mayor precisión posible, los hechos que motivarán la iniciación del procedimiento administrativo, la identificación de la persona o personas que puedan resultar responsables y las circunstancias relevantes que concurran.

La Subsecretaría de Telecomunicaciones y Asuntos Postales a través de la Dirección de Supervisión y Evaluación de Empresas de Telecomunicaciones y Asuntos Postales, realizará la verificación e investigación pudiendo realizarse una inspección de ser caso. Las actuaciones previas pueden ser ejecutadas por gestión directa o delegada, de acuerdo con la Ley.

Art. 103.- Del resultado de las actuaciones previas. Si como resultado de una actuación previa, se comprobare el cometimiento de una infracción, la Dirección de Supervisión y Evaluación de Empresas de Telecomunicaciones y Asuntos Postales, a través de su inspector/instructor designado, iniciará el procedimiento administrativo sancionador.

Art. 104.- Derechos del presunto responsable o infractor. Además de los derechos reconocidos en el ordenamiento jurídico ecuatoriano, el procedimiento garantizará al presunto responsable o inculpado los siguientes derechos: 1. Toda persona mantiene su estatus jurídico de inocencia y debe ser tratada como tal mientras no exista un acto administrativo en firme que resuelva lo contrario; 2. A ser notificado de los hechos que se le imputen, de las infracciones que tales hechos puedan constituir y de las sanciones que, en su caso, se le pudieran imponer, así como de la identidad del instructor, de la autoridad competente para imponer la sanción y de la norma que atribuya tal competencia; 3. En ningún caso se impondrá una sanción sin que se haya tramitado el procedimiento establecido en este Reglamento.

Capítulo XI

DE LA SUSTANCIACIÓN DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

Art. 105.- Supletoriedad. En todo lo que no esté previsto en este Reglamento se procederá de conformidad con lo prescrito en el Capítulo III del Libro Tercero “Procedimientos Especiales” del Código Orgánico Administrativo.

Art. 106.- Del órgano competente para ejercer la función instructora. La Dirección de Supervisión y Evaluación de Empresas de Telecomunicaciones y Asuntos Postales designará al instructor.

Art. 107.- Del órgano competente para ejercer la función sancionadora. El ejercicio de la potestad sancionadora le corresponde a la Subsecretaría de Telecomunicaciones y Asuntos Postales.

Art. 108.- Facilidades. Las personas e instituciones relacionadas con el procedimiento administrativo sancionador deberán colaborar con la actividad de inspección, búsqueda e

investigación y facilitarán a los funcionarios de la Subsecretaría de Telecomunicaciones y Asuntos Postales el acceso a las dependencias e instalaciones, el examen de documentos, libros, registros directamente vinculados con la actividad inspectora y otros actos de investigación en los casos previstos por el ordenamiento jurídico.

De negarse la entrada o acceso a los lugares objeto de inspección, no facilitar la documentación solicitada o no acudir a la oficina administrativa a requerimiento del inspector, este formulará por escrito la advertencia de que tal actitud constituye infracción administrativa sancionable.

Art. 109.- Del procedimiento. El procedimiento sancionador inicia de oficio, por la Subsecretaría de Telecomunicaciones y Asuntos Postales o como consecuencia de orden superior, petición razonada de otros órganos del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información o denuncia.

a. Iniciativa propia. La iniciativa propia es la actuación derivada del conocimiento directo o indirecto de la Subsecretaría de Telecomunicaciones y Asuntos Postales y la Dirección de Supervisión y Evaluación de Empresas de Telecomunicaciones y Asuntos Postales sobre el presunto cometimiento de una infracción.

b. Contenido de la orden superior. La orden superior emitida por un órgano administrativo superior jerárquico contendrá:

1. La designación de las personas interesadas en el procedimiento administrativo o de la persona presuntamente responsable cuando este tenga por objeto la determinación de alguna responsabilidad;
2. Las actuaciones o hechos objeto del procedimiento o que puedan constituir el fundamento para determinar responsabilidad, tales como, la acción u omisión de la que se trate o la infracción administrativa y su tipificación; y,
3. La información o documentación disponible que puede resultar relevante en el procedimiento. Sin embargo, los servidores públicos podrán objetar por escrito las órdenes de sus superiores, expresando las razones para tal objeción. Si el superior insiste por escrito, las cumplirán, pero la responsabilidad recaerá en el superior.

c. Contenido de la petición razonada. La petición razonada es la propuesta de inicio del procedimiento, es dispuesta por un órgano administrativo que no tiene competencia para iniciarlo y que tiene conocimiento del hecho.

La petición contendrá los mismos requisitos previstos para la orden superior.

Sin embargo, la Subsecretaría de Telecomunicaciones y Asuntos Postales, a quien se dirige la petición, podrá abstenerse de iniciar el procedimiento. En tal caso, comunicará expresamente y por escrito, los motivos de su decisión.

d. Contenido de la denuncia. (Reformado por el Art. 18 de la Res. MINTEL-STAP-2025-0002-R, R.O. 107-S, 21-VIII-2025) La denuncia es el acto por el que cualquier persona natural o jurídica, pública o privada, pone en conocimiento del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información los hechos que causan afectación directa o indirecta 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. La denuncia por infracciones administrativas expresará:

1. La identidad de la persona que la presenta, nombre completo, cédula de identidad, número de teléfono de contacto, dirección de correo electrónico y dirección domiciliaria. Si la denuncia es anónima, no se deberá cumplir este requisito;
2. Relato de los hechos que pueden constituir infracción;
3. La fecha de la comisión del hecho denunciado; y,
4. Cuando sea posible la identificación de los presuntos responsables.

La denuncia no es vinculante para iniciar el procedimiento administrativo y la decisión motivada de iniciar o no el procedimiento administrativo sancionador se comunicará al denunciante.

Las denuncias deberán ser presentadas por escrito y serán tramitadas conforme el artículo 187 del Código Orgánico Administrativo y el capítulo VIII de la Ley General de los Servicios Postales.

En el acto de iniciación, se pueden adoptar medidas de carácter cautelar previstas en este Reglamento, sin perjuicio de las que se puedan ordenar durante el procedimiento.

Art. 110.- Reconocimiento de responsabilidad y pago voluntario. Si el infractor reconoce su responsabilidad, se puede resolver el procedimiento con la imposición de la sanción atenuada.

Art. 111.- Acto administrativo de inicio. La iniciación del procedimiento administrativo sancionador se formaliza con un acto administrativo expedido por el instructor.

Art. 112.- Contenido del acto administrativo de inicio. El acto administrativo de inicio tendrá como contenido mínimo:

1. Identificación de la persona o personas presuntamente responsables y el modo de identificación, sea en referencia al establecimiento, objeto u objetos relacionados con la infracción o cualquier otro medio disponible;
2. Relación de los hechos sucintamente expuestos, que motivan el inicio del procedimiento, su posible calificación y las sanciones que puedan corresponder;
3. Detalle de los informes y documentos que se consideren necesarios para el esclarecimiento del hecho; y,
4. Determinación del órgano competente para la resolución del caso y norma que le atribuye tal competencia.

En el acto de iniciación, se pueden adoptar medidas de carácter cautelar previstas en este Reglamento, sin perjuicio de las que se ordenen durante el procedimiento.

Se le informará al presunto infractor su derecho de formular alegaciones y la argumentación final en el procedimiento y los plazos o términos para su ejercicio.

Art. 113.- Plan de subsanación. Para fines de la graduación de las sanciones muy graves a ser impuestas dentro del procedimiento administrativo sancionador se considerará el Plan de Subsanación como atenuante y, para el caso de las infracciones leves y graves, el referido Plan podrá servir para que la autoridad se abstenga de imponer una sanción, en los casos previstos en el Reglamento General a la Ley General de los Servicios Postales.

Art. 114.- Actuaciones de instrucción. El presunto infractor dispone de un término de diez (10) días para alegar y aportar documentos o información que estime conveniente y solicitar la práctica de las diligencias probatorias. Así mismo podrá reconocer su responsabilidad y corregir su conducta.

El instructor realizará de oficio las actuaciones que resulten necesarias para el examen de los hechos, recabando los datos e información que sean relevantes para determinar la existencia de responsabilidades susceptibles de sanción.

Art. 115.- Prueba. Para este procedimiento la carga de la prueba le corresponde a la Subsecretaría de Telecomunicaciones y Asuntos Postales a través de su Instructor correspondiente, salvo en lo que respecta a lo eximentes de responsabilidad.

Una vez concluido el término de diez (10) días para la aportación probatoria, en caso de que el presunto infractor haya comparecido y haya aportado pruebas o haya solicitado la práctica de diligencias probatorias, en el término de cinco (5) días posteriores a la conclusión de dicho término, la autoridad instructora deberá admitir o inadmitir todas las pruebas presentadas y la solicitud de las diligencias probatorias que deban evacuarse hasta el cierre del período de instrucción.

Se practicarán de oficio o a petición de la o del presunto infractor las pruebas necesarias para la determinación del hecho y responsabilidad.

Art. 116.- Término para la evacuación de la prueba. Una vez concluido el término de cinco (5) días en el que la autoridad instructora debió pronunciarse sobre la admisión o inadmisión de las pruebas aportadas y de las diligencias probatorias solicitadas, dicha autoridad deberá evacuar las diligencias probatorias admitidas y valorar las pruebas que haya admitido.

La evacuación y valoración de las pruebas admitidas deberá realizarse en un término máximo de treinta (30) días, debiendo concluirse dicha fase procesal con la emisión de un dictamen final, donde se deberá determinar la existencia o inexistencia de indicios de responsabilidad administrativa.

Dicho término se contará desde la fecha en que la autoridad instructora emitió la providencia sobre admisión o inadmisión de prueba.

Art. 117.- Regla de contradicción. La prueba presentada por los órganos correspondientes únicamente tendrá valor, si el presunto infractor ha tenido la oportunidad de contradecirla en el procedimiento administrativo. Para este propósito la práctica de las diligencias dispuestas por el instructor, serán notificadas al presunto infractor a fin de que ejerza su derecho a la defensa.

Art. 118.- Actuaciones orales y audiencia. El Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, a través del instructor, podrá convocar a las partes involucradas a audiencia cuando lo considere pertinente, y lo hará de oficio o a petición de la persona interesada. Esta competencia es facultativa y se ejercerá sin que se afecten las etapas, los términos o plazos previstos en el procedimiento administrativo sancionador.

Se dejará constancia de los actos realizados de forma verbal en el acta correspondiente.

Art. 119.- Notificaciones. Es el acto por el cual se comunica a las partes el contenido de una actuación administrativa para que las personas interesadas estén en condiciones de ejercer sus derechos.

Las notificaciones de las actuaciones, excepto al acto de inicio, se practicarán por cualquier medio, físico o digital, que permita tener constancia de la transmisión y recepción de su contenido, pudiendo incluso utilizar las publicaciones por la prensa.

Las notificaciones a los operadores postales y a los prestadores de servicios postales sin título habilitante, se realizarán en el punto de atención en el que se brinda el servicio o en el domicilio fijado en el permiso de operación postal.

Art. 120.- Notificación de inicio. (Reformado por el Art. 19 de la Res. MINTEL-STAP-2025-0002-R, R.O. 107-S, 21-VIII-2025) El acto administrativo de inicio se notificará al presunto infractor conforme las disposiciones del Código Orgánico Administrativo. Mientras el inculpado, no haya fijado el correo electrónico o el lugar para notificaciones, de conformidad con lo dispuesto en el acto de inicio, la administración pública, dejará constancia de esto en el expediente y continuará con el procedimiento administrativo sancionador..

Salvo que se requiera la colaboración personal en el procedimiento, la notificación de inicio del procedimiento será la última que se cursa al peticionario o al denunciante, si ha fijado su domicilio.

El presunto infractor deberá ser notificado con el inicio del procedimiento sancionador en su contra, quien deberá contestar y presentar las pruebas de descargo en el término de diez (10) días contados a partir de la notificación.

En caso de infracciones administrativas flagrantes como resultado de una inspección, el acto de inicio se incorporará en una boleta, adhesivo o cualquier otro instrumento disponible que se entregará a la o al presunto infractor o se colocará en el lugar en el que se produce.

Art. 121.- Responsabilidad de notificación. La notificación se efectuará bajo responsabilidad personal del instructor o sancionador, según la etapa que corresponda, quienes dejarán constancia en el expediente del lugar, día, hora y forma de notificación.

Art. 122.- Término de notificación. La notificación del acto administrativo se ordenará en el término máximo de tres (3) días a partir de la fecha en que se dictó y deberá contener el texto del acto administrativo, con indicación de si es o no definitivo en la vía administrativa y la expresión de los recursos que procedan.

Art. 123.- Dictamen. Si el órgano instructor considera que existen elementos de convicción suficientes emitirá el dictamen.

Art. 124.- Contenido del dictamen. Se emitirá el dictamen en el término de diez (10) días contados a partir de la finalización de la evacuación de la prueba, y este contendrá:

1. La determinación de la o las infracciones con las circunstancias que la rodean;
2. Nombres y apellidos o razón social del presunto infractor;
3. Los elementos en los que fundamenta la instrucción;
4. La disposición legal que sanciona la presunta infracción;
5. La sanción que se pretende imponer; y,
6. Las medidas cautelares adoptadas;

Si no existieran los elementos suficientes para seguir con el trámite del procedimiento sancionador, el instructor podrá determinar en su dictamen la inexistencia de responsabilidad.

El dictamen se remitirá inmediatamente a la Subsecretaría de Telecomunicaciones y Asuntos Postales para resolver el procedimiento sancionador, junto con todos los documentos, alegaciones e información que obren en el mismo.

Si como consecuencia de la instrucción del procedimiento resulta modificada la determinación inicial de los hechos, de su posible calificación, de las sanciones imponibles o de las responsabilidades susceptibles de sanción, se notificará todo ello, a la o al inculcado en el dictamen.

En este supuesto, el instructor expedirá un nuevo acto de inicio, dispondrá la reproducción íntegra de las actuaciones efectuadas y ordenará el archivo del procedimiento que le precede.

Art. 125.- Actuaciones de otras instituciones. Cuando en cualquier fase del procedimiento sancionador, los funcionarios del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información consideren que existen elementos de juicio indicativos de la existencia de otra infracción para cuyo conocimiento no sean competentes, lo comunicarán a la Dirección de Supervisión y Evaluación de Empresas de Telecomunicaciones y Asuntos Postales, quien deberá denunciar o notificar tales infracciones a las autoridades y/o organismos competentes.

Art. 126.- Resolución. Es el acto administrativo que resuelve el procedimiento sancionador y deberá ser impuesto por la Subsecretaría de Telecomunicaciones y Asuntos Postales, en el plazo máximo de un (1) mes contado a partir de terminado el plazo de la prueba, en el cual se resolverá el procedimiento sancionador. Además de cumplir con los requisitos previstos en esta norma, la resolución incluirá:

1. La determinación de la persona responsable;
2. La singularización de la infracción cometida;
3. La valoración de la prueba practicada;
4. La sanción que se impone o la declaración de inexistencia de la infracción o responsabilidad;
5. Consideración de los agravantes y atenuantes para graduar la sanción;
6. Las medidas cautelares necesarias para garantizar la eficacia de la sanción; y,
7. Plazo para el cumplimiento de multas.

En la resolución no se pueden aceptar hechos distintos a los determinados en el curso del procedimiento.

La resolución emitida por la Subsecretaría de Telecomunicaciones y Asuntos Postales se notificará de conformidad a lo establecido en el Código Orgánico Administrativo.

Capítulo XII

DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES POSTALES

Art. 127.- De las infracciones postales. En lo concerniente a las infracciones y sanciones postales se estará a lo dispuesto en la Ley General de los Servicios Postales.

Capítulo XIII

DE LAS MEDIDAS PROVISIONALES DE PROTECCIÓN Y MEDIDAS CAUTELARES

Art. 128.- Medidas provisionales de protección. Se establecerán las dispuestas en el Código Orgánico Administrativo.

Las medidas contempladas en los numerales 14, 19 y 22 del artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador, que requieren autorización judicial, únicamente pueden ser ordenadas por autoridad competente.

La Subsecretaría de Telecomunicaciones y Asuntos Postales a través de su Dirección de Supervisión y Evaluación de Empresas de Telecomunicaciones y Asuntos Postales, cuando la ley lo permita, de oficio o a petición de la persona interesada, podrá ordenar medidas provisionales de protección, antes de la iniciación del procedimiento administrativo sancionador, siempre y cuando concurren las siguientes condiciones:

1. Que se trate de una medida urgente.
2. Que sea necesaria y proporcionada.

3. Que la motivación no se fundamente en meras afirmaciones.

Las medidas provisionales serán confirmadas, modificadas o levantadas en la decisión de iniciación del procedimiento, que debe darse en un término que no podrá ser mayor a diez (10) días desde su adopción.

Las medidas provisionales ordenadas quedan sin efecto si no se inicia el procedimiento administrativo sancionador en el término previsto en el párrafo anterior o si la resolución de iniciación no contiene un pronunciamiento expreso acerca de las mismas.

Art. 129.- Medidas cautelares. La medida que se adoptará en el procedimiento administrativo sancionador será la clausura del establecimiento en el que esté realizando la presunta infracción.

De conformidad a la necesidad del procedimiento, se podrá adoptar las demás medidas cautelares establecidas en el Código Orgánico Administrativo.

Las medidas contempladas en los numerales 14, 19 y 22 del artículo 66 de la Constitución de la República, requerirán de autorización judicial competente de acuerdo a lo establecido en el artículo precedente.

Las medidas cautelares pueden ser modificadas o revocadas, de oficio o a petición de persona interesada, durante la tramitación del procedimiento, en virtud de circunstancias imprevistas o que no pudieron ser tenidas en cuenta en el momento de su adopción.

La caducidad del procedimiento extingue la medida cautelar previamente adoptada.

El acto administrativo que suponga la adopción de medidas cautelares destinadas a asegurar la eficacia de la resolución adoptada se puede ejecutar sin notificación previa.

Capítulo XIV

DE LA CADUCIDAD Y PRESCRIPCIÓN DE LA POTESTAD SANCIONADORA

Art. 130.- Caducidad. De conformidad con lo establecido en el Código Orgánico Administrativo, luego de empezar las actuaciones previas, la decisión de la Subsecretaría de Telecomunicaciones y Asuntos Postales a través de su Dirección de Supervisión y Evaluación de Empresas de Telecomunicaciones y Asuntos Postales de iniciar el procedimiento administrativo se notificará a la persona interesada, tras lo cual en el plazo de seis (6) meses contados desde el inicio de las actuaciones previas caducará el ejercicio de la potestad pública sancionadora.

La potestad sancionadora, en el procedimiento administrativo sancionador, caduca cuando la Subsecretaría de Telecomunicaciones y Asuntos, no ha emitido su resolución en el plazo máximo de un (1) mes contado a partir de terminado el plazo de la prueba. Esto no impide el inicio de otro procedimiento mientras no opere la prescripción.

Transcurrido el plazo de caducidad, la Subsecretaría de Telecomunicaciones y Asuntos Postales a través de la Dirección de Supervisión y Evaluación de Empresas de Telecomunicaciones y Asuntos Postales, emitirá en el término de quince (15) días, a solicitud del inculpado, una certificación en la que conste que ha caducado la potestad y se ha procedido al archivo de las actuaciones.

En caso de que la Subsecretaría de Telecomunicaciones y Asuntos Postales a través de la Dirección de Supervisión y Evaluación de Empresas de Telecomunicaciones y Asuntos Postales se niegue a emitir la correspondiente declaración de caducidad, el inculpado la puede obtener mediante procedimiento sumario con notificación al Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información o su delegado.

Art. 131.- Prescripción del ejercicio de la potestad sancionadora y administrativa. Se aplicarán las reglas dispuestas en el Código Orgánico Administrativo.

Capítulo XV DE LOS RECURSOS

Art. 132.- Clases de recursos. Se podrá interponer ante el mismo órgano que expidió la resolución que está siendo impugnada los siguientes recursos:

- a) Apelación.
- b) Extraordinario de revisión.

Al Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información o su delegado le corresponde el conocimiento y resolución de los recursos. La resolución expedida por el Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información o su delegado, solo puede ser impugnada en vía judicial. Se correrá traslado de los recursos a todas las personas interesadas.

Art. 133.- Recurso de apelación. El término para la interposición del recurso de apelación es de diez (10) días, contados a partir de la notificación del acto administrativo objeto de la apelación. El recurso presentado deberá fundamentarse en las causales previstas en el Código Orgánico Administrativo.

Art. 134.- Recurso extraordinario de revisión. La persona interesada podrá interponer un recurso extraordinario de revisión a la resolución que ha causado estado, cuando se verifique alguna de las causales previstas en el Código Orgánico Administrativo.

Art. 135.- Resolución de los recursos. La máxima autoridad o su delegado dictará la resolución administrativa en el plazo de un (1) mes, contado desde la fecha de su interposición. La resolución será notificada al recurrente de conformidad a lo establecido en el Código Orgánico Administrativo.

La interposición de los recursos administrativos no suspenderá la ejecución del acto impugnado.

A fin de que se cumpla con las resoluciones emitidas por las autoridades del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información en los procesos sancionatorios, la Dirección de Supervisión y Evaluación de Empresas de Telecomunicaciones y Asuntos Postales 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 XVI

DEL PROCEDIMIENTO DE RECAUDACIÓN Y PAGO DE OBLIGACIONES

Art. 136.- Determinación de valores de obligaciones económicas. Las Direcciones Técnicas responsables del otorgamiento de títulos habilitantes y del procedimiento administrativo sancionador registrarán los valores en los sistemas de pago en línea o informarán a la Coordinación General Administrativa Financiera sobre los valores a cancelar de las obligaciones establecidas en la Ley General de Servicios Postales.

Art. 137.- Forma de pago. Para efectos del cumplimiento de las obligaciones financieras de los operadores postales, los pagos se realizarán a través de sistemas automáticos de pagos en línea, depósitos en efectivo, transferencias bancarias, cheque certificado, débito bancario, o en la cuenta recolectora del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.

Art. 138.- Verificación y registro del pago. (Sustituido por el Art. 20 de la Res. MINTEL-STAP-2025-0002-R, R.O. 107-S, 21-VIII-2025) Una vez efectuado el pago por el operador postal, la Dirección de Regulación y Títulos Habilitantes Postales, revisará la documentación respectiva y el comprobante de pago, en caso de detectarse diferencias en valores y plazos, ésta devolverá el trámite al Operador Postal, a fin de que se generen documentos actualizados y se cancele la totalidad de la obligación con los intereses generados de ser el caso. Una vez realizada dicha validación, se remitirá a la Dirección Financiera del MINTEL para la verificación de la acreditación, registros y emisión de los comprobantes de venta respectivos, misma que emitirá la constancia del pago en un término de hasta diez (10) días.

Art. 139.- Recaudación. El Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información a través de la Dirección Financiera se encargará de la recaudación de los valores acreditados en las cuentas recolectoras en bancos corresponsables, respecto a las obligaciones del operador postal y realizará la respectiva conciliación de cuentas.

Art. 140.- Incumplimiento de pago. (Sustituido por el Art. 21 de la Res. MINTEL-STAP-2025-0002-R, R.O. 107-S, 21-VIII-2025) El incumplimiento del pago y sus intereses en los términos previstos en esta normativa, dará lugar al inicio de gestiones de cobro y procedimientos coactivos de ser el caso de los valores adeudados al Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información por parte de la Dirección Financiera, de conformidad con lo establecido en la normativa aplicable a la materia, para lo cual el área técnica entregará a la Coordinación General Administrativa Financiera los documentos habilitantes que respaldan el origen de la obligación, como son: Resoluciones

y notificación del acto administrativo con la respectiva notificación al operador postal.

Para el caso de los Procedimientos Administrativos Sancionadores, los cuales disponen la imposición de multas, la Dirección Técnica remitirá a la Dirección Financiera, los siguientes documentos: el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador, la Resolución en la cual se establece la sanción establecida por la Subsecretaría de Telecomunicaciones y Asuntos Postales en su calidad de Función Sancionadora, con la respectiva notificación al infractor.

En caso de registrarse la interposición de recursos en sede administrativa o acciones en sede judicial, se deberá verificar con las áreas competentes (delegados para atender y/o jurídico), para el seguimiento de la decisión correspondiente; sin perjuicio de la obligación de esta cartera de Estado de ejecutar lo dispuesto en los actos administrativos legítimos y eficaces, conforme lo ordena el segundo inciso del artículo 229 del Código Orgánico Administrativo.

Art. 141.- Contenido de la notificación de pago de obligaciones vencidas. Una vez concluida la fecha máxima de pago, el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, a través de la Dirección Financiera, utilizando cualquier mecanismo legal, notificará al operador postal el valor que deba sufragar con la obligación vencida de pago que contendrá:

- Concepto del pago;
- Base legal;
- Número del Registro Único de Contribuyentes (RUC) de quien debe realizar el pago, o número de cédula, de ser el caso;
- Correo electrónico para notificaciones;
- Valor a cancelar;
- Fecha máxima de pago; y,
- Intereses correspondientes, de ser el caso.

Art. 142.- Gestión de Cobro Obligaciones vencidas. La Dirección Financiera, previo a iniciar los procesos coactivos, realizará hasta tres intentos de Gestión de Cobro de obligaciones vencidas incluido los intereses calculados que se generen, por cualquier mecanismo que considere pertinente. Si el operador postal no cancela las obligaciones notificadas en los plazos establecidos, la Dirección Financiera iniciará los procesos coactivos para recaudar los valores.

Art. 143.- Recaudación por concepto de otorgamiento del permiso de operación postal. Una vez que la Dirección de Regulación y Títulos Habilitantes Postales haya registrado en el sistema de pagos en línea o notificado al operador postal el valor a cancelar, la Dirección Financiera procederá conforme lo establece los artículos 138 y 139 del presente Reglamento, e informará a la Dirección de Regulación y Títulos Habilitantes Postales sobre la verificación de pago en la cuenta recolectora.

El interesado deberá realizar el pago en el término cinco (5) días posteriores a la notificación.

Art. 144.- Recaudación por concepto de derecho económico anual. La Dirección de Regulación y Títulos Habilitantes Postales deberá registrar en el sistema de pagos en línea o notificar al operador postal el valor correspondiente por la administración del permiso de operación postal. La Dirección Financiera procederá conforme lo establecen los artículos 138 y 139 del presente Reglamento.

Art. 145.- Recaudación por concepto de multas.- La Subsecretaría de Telecomunicaciones y Asuntos Postales, a través de Resolución establecerá los valores por concepto de multas e informará a la Dirección Financiera para que proceda con la recaudación.

El infractor deberá cancelar el valor establecido por la multa en un término de diez (10) días contados a partir de la notificación de la Resolución.

Art. 146.- De la declaración y término de pago de la contribución del uno por ciento (1%) trimestral. El operador postal, en los quince (15) días laborables siguientes al cierre de cada trimestre, deberá realizar el trámite para la declaración y pago del 1% en el formulario que el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información disponga para el efecto dentro del portal de trámites WWW.GOB.EC o a través de la página Web institucional o cualquier otro canal que considere pertinente.

Si por algún motivo el formulario no se encontrara disponible dentro portal de trámites WWW.GOB.EC o a través de la página Web institucional, el operador postal deberá realizar el cálculo del 1% de sus ingresos facturados y percibidos de la actividad postal del trimestre correspondiente, y proceder al pago conforme lo establece el artículo 137 del presente Reglamento y deberá informar a la Dirección Técnica encargada del proceso de Títulos Habilitantes del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información para el Registro correspondiente.

Le corresponderá a la Dirección de Regulación y Títulos Habilitantes Postales la actualización de las tasas de interés vigentes en el formulario de declaración en línea.

Art. 147.- Responsabilidad de la declaración del 1% por el operador. En caso de que el operador postal cuente en su Registro Único de Contribuyentes (RUC), además de la actividad económica postal, otras actividades económicas, estará obligado a llevar su contabilidad por cuentas separadas, de tal forma que se pueda diferenciar claramente y de manera desagregada los ingresos por concepto de servicios postales y los servicios no postales.

Es obligación del operador postal identificar en sus estados de resultados mensuales o detalle de ingresos y gastos, cada una de las cuentas que corresponde a los ingresos postales y no postales.

En el caso de no identificar de forma detallada los ingresos postales y no postales, se asumirá como ingresos postales el total de sus ingresos.

La información contenida en la declaración es de responsabilidad única y exclusiva del

operador postal y estará sujeta a revisión por parte del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, sin perjuicio de las acciones administrativas, civiles y penales que pudieran iniciarse, en caso de identificarse que se ha presentado información inexacta o falsa que cause perjuicio o induzca a error o engaño a la administración pública encargada de la recaudación.

Art. 148.- Reliquidación financiera anual del 1%. (Sustituido por el Art. 22 de la Res. MINTEL-STAP-2025-0002-R, R.O. 107-S, 21-VIII-2025) La Dirección Financiera, en coordinación con la Dirección de Regulación y Títulos Habilitantes Postales, realizará la reliquidación económica de los valores declarados y pagados por concepto de la contribución del 1% trimestral de los operadores postales, de conformidad con el Reglamento a la Ley General de Servicios Postales; para lo cual la Dirección Financiera proporcionará los documentos relacionados a la recaudación.

Una vez que el área técnica determine de ser el caso diferencias en menos, ésta notificará al operador postal dichas diferencias, a fin de que en el término de diez (10) días este cancele los valores solicitados; sin embargo, cuando el pago realizado por el operador postal sea en exceso, la Dirección Administrativa Financiera, generará una nota de crédito a favor de este, para su uso en el siguiente periodo de pago.

En caso de incumplimiento de pago se procederá conforme lo establece el artículo 140 del presente Reglamento.

Art. 149.- Pagos en exceso o indebidos. Se devolverán pagos en exceso o indebidos en los siguientes casos:

1. Cuando el operador postal haya pagado en exceso las obligaciones por cualquiera de los conceptos de pago que haya sido notificado o legalmente establecido.
2. Cuando el operador postal haya realizado pagos indebidos que no estuvieron legalmente establecidos.
3. En el caso de que el operador postal o aspirante a operador postal desista del trámite de modificación del permiso de operación postal o la obtención del permiso de operación postal, según corresponda, antes de la emisión del acto administrativo correspondiente.
4. Si como resultado de la reliquidación resultaren saldos a favor del operador postal.

En los casos previstos en los numerales 1, 2 y 3 de este artículo, se deberá presentar una solicitud a la máxima autoridad o su delegado debidamente justificada dentro del término de noventa (90) días posteriores a la acreditación de pago en la cuenta recolectora. Luego del análisis correspondiente y con sustento en el informe técnico financiero favorable elaborado por los delegados de la Dirección Financiera y de la dirección técnica responsable en el ámbito de sus competencias, la Dirección Financiera emitirá las respectivas notas de crédito o la devolución del excedente a través de transferencia bancaria, debiendo el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información hacer la devolución del valor que corresponda al operador postal en un término no mayor a treinta (30) días de justificada la solicitud de devolución referida.

Art. 150.- Facilidades de pago. A partir de la notificación con el requerimiento de pago voluntario, el operador postal deudor puede solicitar la concesión de facilidades de pago de la obligación conforme lo establece el Código Orgánico Administrativo, para lo cual deberá realizar una solicitud a la máxima autoridad o su delegado.

Una vez recibida dicha solicitud, le corresponde al órgano a cargo de la emisión de las órdenes de cobro del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, la competencia de otorgar facilidades de pago a la o al deudor que las solicite.

CAPÍTULO XVII

DE LA SEGURIDAD POSTAL Y LOS SISTEMAS DE CONTROL

(El presente Capítulo y todo su articulado fue Agregado por el Art. 23 de la Res. MINTEL-STAP-2025-0002-R, R.O. 107-S, 21-VIII-2025)

Art. 151.- Objeto de la seguridad postal. La Seguridad Postal busca garantizar la integridad de empleados, usuarios postales, envíos postales, instalaciones, recursos, y medios de transportes, en donde se realiza los procesos de admisión, clasificación, distribución y entrega de los envíos postales y mensajería en general.

Art. 152.- Seguridad física de las instalaciones postales. Los requisitos de seguridad física para las instalaciones postales de los puntos de atención deberán contar al menos con una de las siguientes seguridades: seguridad perimetral en el contorno de las instalaciones, mecanismo de cierre y control de llaves, guardias o personal de seguridad uniformado o identificados, centro de control de cámaras de video vigilancia y sistemas de alarma.

Art. 153.- Personal a cargo de los medios de transporte y sus características: El personal designado para ejecutar las actividades en los vehículos o medios de transporte para el traslado de los envíos postales contarán con la respectiva identificación proporcionada por el propio operador postal.

Los vehículos o medios de transporte deberán contar con las siguientes características mínimas: un techo, lateral reforzado y puertas que garanticen la seguridad de los envíos postales.

En el caso de motocicletas, motonetas, scooters o bicicletas, deberán contar con un compartimiento posterior fijo o desmontable de material impermeable y reforzado que impida el deterioro de los envíos postales en el traslado, dicho compartimiento posterior. En el caso de que este tipo de vehículo no cuente con dicho compartimiento, el personal asignado podrá contar con una maleta o mochila sujeta a la espalda por medio de correas o bandas que pasan por los hombros, con la finalidad de que este tipo de instrumento, resguarde la paquetería y la correspondencia.

Art. 154.- Personal del operador postal en el punto de atención. Para el caso del personal que atiende el punto de atención portarán una identificación válida y claramente visible, que deberá ser proporcionada por el operador postal o empresa y/o agente postal autorizado a la que pertenece.

Art 155.- Notificación a la autoridad competente. Los operadores postales que detectaren que el envío postal, contiene mercaderías que pudieran ser consideradas restringidas o peligrosas, deberán notificar inmediatamente a las autoridades competentes, para que sigan los procedimientos administrativos y legales correspondientes.

Art 156.- Permiso de autoridad competente. Los usuarios del servicio postal que requieran enviar mercaderías que pudieran ser consideradas restringidas o peligrosas, deberán presentar a los operadores postales legalmente autorizados, en la admisión, el permiso otorgado por la autoridad competente en la materia que corresponda, que contenga los datos del remitente y destinatario; documento que será presentado por el Operador Postal cuando le sea requerido, dentro del proceso de distribución del objeto postal.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera.- Los contratos de permisos de operación postal suscritos antes de la entrada en vigencia el presente Reglamento, se mantendrán vigentes hasta su terminación de acuerdo a las condiciones establecidas en el contrato.

Segunda.- Las licencias de funcionamiento emitidas antes de entrada en vigencia el presente Reglamento, se mantendrán vigentes hasta su caducidad.

Tercera.- En el caso de que existan cambios dentro de las condiciones técnicas y económicas en los Títulos Habilitantes, se realizarán por mutuo acuerdo las modificaciones a los contratos de permiso de operación, sujetándose a la nueva normativa aplicable, observando que su efecto no cause afectación a los usuarios de los servicios postales.

DISPOSICIONES DEROGATORIAS

Primera.- Deróguese el Reglamento de Títulos Habilitantes del Sector Postal, expedido mediante Resolución Nro. 53-DE-ARCP-2016 de 15 de noviembre de 2016, publicado en el Suplemento del Registro Oficial Nro. 902 de 14 de diciembre del 2016 y sus reformas expedidas mediante Resolución Nro. ARCP-DE-2019-26, publicada en el Registro Oficial Nro. 471 de 18 de abril de 2019; Resolución Nro. ARCP-DE-2019-40, publicada en el Registro Oficial Nro. 522 de 03 de julio de 2019; Resolución Nro. ARCP-DE-2019-88 publicada en el Registro Oficial Nro. 121 de 15 de enero de 2020; Resolución Nro. ARCP-DE-2020-16 publicada en el Registro Oficial Nro. 173 de 31 de marzo de 2020; Resolución Nro. MINTEL-STAP-0001-2020 publicada en el Registro Oficial Nro. 312 de 19 de octubre de 2020, y demás reformas que no hayan sido publicadas en el Registro Oficial.

Segunda.- Deróguese el Reglamento de Recaudación de Ingresos de la Agencia de Regulación y Control Postal, expedido mediante Resolución Nro. 058-DE-ARCP-2016 de 15 de diciembre del 2016, publicado en el Suplemento del Registro Oficial Nro. 921 de 12 de Enero 2017 y su reforma expedida mediante Resolución Nro. ARCP-DE-2019-40, publicada en Registro Oficial Nro. 522 el 3 de julio de 2019.

Tercera.- Deróguese el Reglamento del Procedimiento Administrativo Sancionador del Régimen Postal Ecuatoriano de la Agencia de Regulación y Control Postal, emitido

mediante Resolución Nro. ARCP-DE-2019-08 de 28 de enero del 2019, publicado en el Registro Oficial Nro. 429 de 15 de febrero de 2019.

Cuarta.- Deróguese el Reglamento para el Ejercicio de la Jurisdicción Coactiva de la Agencia de Regulación y Control Postal, emitido mediante Resolución No. 60-DE-ARCP-2016 de 28 de diciembre de 2016, publicada en Suplemento del Registro Oficial Nro. 921 de 12 de enero de 2017.

Quinta.- Deróguese el Reglamento de los Servicios Postales en Régimen de Libre Competencia publicado en el Suplemento del Registro Oficial Nro. 939 de 07 de enero de 2017, y su reforma a través de Resolución Nro. ARCP-DE-2020-17 de 04 de marzo de 2020.

Sexta.- Deróguese el Reglamento de Inspecciones Postales publicado en el Suplemento del Registro Oficial Nro. 912 de 29 de diciembre de 2016.

Séptima.- Deróguese el Reglamento de Gestión de la Información del Sector Postal publicado en el Registro Oficial Nro. 291 de 25 de julio de 2018 y su reforma publicada en el Registro Oficial Nro. 88 de 26 de noviembre de 2019.

Octava.- Deróguese el Reglamento de Quejas, Reclamos e Indemnizaciones para los Servicios Postales en Régimen de Libre Competencia publicado en el Registro Oficial Nro. 47 de 25 de septiembre de 2017 y su reforma publicada en el Registro Oficial Nro. 47 de 25 de septiembre de 2019.

Novena.- Deróguese el Instructivo para el Tratamiento de Objetos de Prohibida Admisión en el Servicio Postal Ecuatoriano publicado en el Registro Oficial Nro. 172 de 31 de enero de 2018.

Décima.- Deróguese el Instructivo para establecer condiciones mínimas de los contratos de adhesión para la prestación de los servicios postales publicado en el Registro Oficial Nro. 107 de 25 de octubre de 2017.

Décima Primera.- Deróguese el Instructivo para la Homologación de Equipos de Pesaje utilizados en la Actividad del Servicio Postal, publicado en el Registro Oficial Nro. 159 de 12 de enero de 2018, y su Reforma expedida mediante Resolución Nro. ARCP-DE-2020-33 de 9 de abril de 2020.

DISPOSICIÓN REFORMATORIA

Única.- En el Reglamento de Relaciones entre Operadores Postales y Agentes Postales publicado en Registro Oficial Nro. 530 de 15 de julio de 2019.

- Sustitúyase en todo el documento la frase “Agencia de Regulación y Control Postal” por “Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información”.
- Reemplácese en el artículo 1 en la definición de licencia de funcionamiento lo siguiente: “Licencia de funcionamiento. Es un documento emitido por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información que faculta a un operador postal la apertura y el funcionamiento legal de oficinas postales, sujeta a verificación a través de una inspección técnica.”.
- Agréguese en el artículo 8 numeral 1 la frase: “en la cual se detalle Información de la Oficina Postal.”
- Reemplácese el numeral 3 del artículo 8, por lo siguiente: “3. Declaración de que cuenta

con los requisitos técnicos y tecnológicos para el desarrollo de la actividad postal autorizada al operador postal principal”.

- Suprímase el numeral 4 del artículo 8.
- Elimínese en el artículo 9 la frase “de conformidad al último inciso del artículo 49 de la reforma al Reglamento de Títulos Habilitantes.”
- Sustitúyase el literal f) del artículo 16, la palabra “mensualmente” por “semestralmente”.
- Sustitúyase el literal g) del artículo 16, la palabra “mensual” por “semestral”.
- Sustitúyase el literal h) del artículo 16, la palabra “trimestralmente” por “semestralmente”.
- A continuación del artículo 17 se añade lo siguiente: “; no obstante, en el contrato de relación entre un operador postal con un agente postal autorizado, se podrá establecer libremente las responsabilidades de cada uno respecto de las infracciones y sanciones.

DISPOSICIÓN FINAL

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 25 de noviembre de 2021.

PATRICIA
ALEJANDRA
FALCONI CASTILLO

Firmado digitalmente por
PATRICIA ALEJANDRA
FALCONI CASTILLO
Fecha: 2021.11.25 14:03:18
-05'00'

Abg. Patricia Falconí Castillo

**SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES Y ASUNTOS POSTALES DEL
MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA
INFORMACIÓN**

ANEXOS

(Sustituido por la Res. MINTEL-STAP-2025-0002-R, R.O. 107-S, 21-VIII-2025)

Contrato tipo de permisos de operación postal (Versión 2.0)

CONTRATO TIPO DE PERMISO DE OPERACIÓN POSTAL

Permiso de Operación Nro.	
Operador Postal	
RUC	
Categoría de Operación	
Cobertura geográfica de operación	
Servicios	
Factores para obtención del permiso y pago derecho económico $VAP=0,15BU \times (FC+FZ+FP+FA) \times FT$	
Correo Electrónico del OP para notificaciones	

COMPARECIENTES: Por una parte, el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, legalmente representada XXXXXXXXXXXXX, en su calidad de Subsecretario(a) de Telecomunicaciones y Asuntos Postales de conformidad a las atribuciones y competencias determinadas dentro del punto 1.2.2.1 de la reforma al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, quien para efectos del presente permiso de operación postal se le denominará como “MINTEL”; y, por otra parte, la XXXXXXXXXXXX, con Registro Único de Contribuyentes (RUC) Nro. XXXXXXXX, legalmente representada por el señor XXXXXXXXXXXX, en su calidad de XXXXXXXXXXXX, quien para efectos del presente contrato de permiso de operación postal se le denominará como el “Operador Postal”; quienes libre, voluntariamente y por los derechos que representan, suscriben el presente instrumento, de conformidad con las siguientes Cláusulas:

PRIMERA: Antecedentes.-

1.1. Mediante solicitud de permiso de operación postal Nro. XXXXXXXXXXXX de XX de XXX de XXX, de acuerdo al artículo XXX del Reglamento de Títulos Habilitantes y de la gestión del Sector Postal, el señor XXXXXXXX, con cédula de ciudadanía número XXXXXXXXXXXX, representante legal del aspirante a Operador Postal XXXXXXXXXXXX, con RUC número XXXXXXXXXXXX, remitió la información y la documentación de respaldo establecida en el artículo XX Ibidem, para la obtención del permiso de operación postal con categoría XXXXXXXXXXXX.

1.2. Mediante Informe Técnico sobre la Solicitud de Permiso de Operación Postal Nro. MINTEL-DRTHP-20XX-XXXXXXXXXX, de fecha XX de XXXX de XXXX, el Director(a) de Regulación y Títulos Habilitantes Postales concluyó que: “4.1 *Luego de la presentación, la revisión y validación de la información remitida por el aspirante a operador postal XXXXXXXXXXXX, con Registro Único de Contribuyentes (RUC) número*

XXXXXXXX, se determina que cumple con los requisitos técnicos y financieros, por tanto, se encuentra apto para prestar los servicios postales de conformidad a lo establecido en el Reglamento de Títulos Habilitantes y de la Gestión del Sector Postal.”; y, recomendó: “5.1 (...) a la Subsecretaría de Telecomunicaciones y Asuntos Postales del MINTEL otorgar el permiso de operación postal a XXXXXXXXXXXXXXXX con Registro Único de Contribuyentes (RUC) número XXXXXXXXXXXXXXXX para los procesos de: Admisión, Clasificación, Distribución y Entrega; con Categoría de Operación XXXXXXXX y para brindar el tipo de XXXXXXXX con los servicios postales de XXXXXXXXXXXXXXXX; Se hace esta recomendación, en virtud de que el aspirante a operador postal cumple con los requisitos establecidos en el Reglamento de Títulos Habilitantes y de la Gestión del Sector Postal. (...)”.

1.3. Con Memorando Nro. MINTEL-STAP-XXXXXX-XXXXX-M de XX de XXXXXXXXXXXXXXXX de XXXX, la Subsecretaría de Telecomunicaciones y Asuntos Postales solicitó a la Coordinación General Jurídica la elaboración de la Resolución correspondiente conforme el artículo XX del Reglamento de Títulos Habilitantes y de la Gestión del Sector Postal, para lo cual remite el Informe Técnico sobre la Solicitud de Permiso de Operación Postal Nro. XXXXXXXX., de fecha XX de XX de XXXX, y la documentación habilitante.

1.4. Mediante Resolución Nro. XXXXXXXXXXXXXXXX de XX de XXXX de XXXX, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, Subsecretario(a) de Telecomunicaciones y Asuntos Postales del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información resolvió: “(...) Artículo 2.- Otorgar al Operador Postal XXXXXXXXXXXXXXXX, con número de Registro Único de Contribuyentes (RUC) XXXXXXXXXXXXXXXX, con sustento en el numeral 5 del artículo 9 de la Ley General de los Servicios Postales, la operación de los procesos de admisión, clasificación, distribución y entrega; en categoría de operación XXXXXXXX; quedando autorizado para ejecutar los servicios postales de: XX.- Una vez suscrito el correspondiente Contrato de Permiso de Operación Postal, de conformidad con lo previsto en el artículo 39 del Reglamento General a la Ley General de los Servicios Postales; y, los artículos XX y XX del Reglamento de Títulos Habilitantes y de la Gestión del Sector Postal, el referido contrato tendrá un plazo de duración de diez (10) años, contados a partir de la suscripción. (...)”.

SEGUNDA: Documentos del contrato.- Forman parte integrante del contrato:

- 2.1. Los documentos que acreditan la calidad de los comparecientes y su capacidad para celebrar el contrato;
- 2.2. Informe Técnico;
- 2.3. Resolución; y, los demás documentos que forman parte del expediente.

TERCERA: Objeto.- El presente contrato constituye el Título Habilitante, mediante el cual, el MINTEL otorga el permiso de operación postal, al Operador Postal xxxxxxxxxxxx., para que realice la operación en los procesos de admisión, clasificación, distribución y entrega; en categoría de operación xxxxxxxx; quedando autorizado para ejecutar los servicios postales de: xx

CUARTA: Plazo de vigencia del permiso de operación postal.- El presente contrato de permiso de operación postal tendrá una duración de diez (10) años, contados a partir de la suscripción de este instrumento por las dos partes, de conformidad con el artículo 20 de la Ley General de los Servicios Postales y el artículo xx del Reglamento de Títulos Habilitantes y de la Gestión del Sector Postal; pudiendo renovarse previo el cumplimiento de los requisitos y trámites establecidos en la normativa vigente.

QUINTA: Procedimiento de renovación.- Para la renovación del permiso de operación postal, el operador postal deberá iniciar un nuevo proceso de solicitud de permiso de operación postal en un término de sesenta (60) días antes de su vencimiento. Si el operador postal no inicia el proceso de solicitud, se entenderá que éste no continuará con la prestación del servicio postal y el permiso de operación postal se dará por terminado en el plazo establecido.

SEXTA: Certificado de Habilitación Postal y Licencias.- Una vez suscrito el presente instrumento por las partes, el MINTEL entregará al Operador Postal el Certificado de Habilitación Postal y las licencias de funcionamiento de las oficinas postales destinadas a los servicios y actividades postales, conforme lo determina los numerales 5 y 6 del artículo 41 de la reforma al Reglamento de Títulos Habilitantes y de la Gestión del Sector Postal.

SÉPTIMA: Obligaciones del Operador.- Serán obligaciones del Operador Postal:

- a) Dentro de los quince (15) días laborables siguientes al cierre de cada trimestre, deberá declarar y pagar el porcentaje del 1% de sus ingresos totales facturados y percibidos de conformidad con el artículo 21 del Reglamento General a la Ley General de los Servicios Postales;
- b) Cancelar el valor por derecho económico anual 30 días antes de cumplir el año de otorgado el permiso de operación postal, conforme lo establece la fórmula de cálculo y los factores establecidos tomando en cuenta el salario básico unificado vigente;
- c) Presentar al MINTEL la información operativa y financiera solicitada conforme la normativa; y,
- d) Cumplir con las demás obligaciones establecidas en la Ley General de los Servicios Postales, su Reglamento General, el Reglamento de Títulos Habilitantes y de la Gestión del Sector Postal, y demás normativa del sector postal.

OCTAVA: Causales de Cancelación.- El contrato de permiso de operación postal podrá cancelarse por las siguientes causales:

- a) Por constatación de que el operador postal consignó datos falsos;
- b) Por reincidencia del operador postal en el cometimiento de una infracción muy grave en un mismo año;
- c) Por quiebra o insolvencia del operador postal declarado por autoridad competente;
- d) Por sentencia ejecutoriada, por la cual el operador postal se vea impedido de prestar el servicio postal;

- e) Por suspensión de los servicios y actividades previstos en el título de operación postal, por decisión del operador, por más de sesenta (60) días, sin que medie fuerza mayor o caso fortuito;
- f) Por vencimiento del plazo del título habilitante, siempre y cuando no se haya solicitado la renovación dentro de los tiempos establecidos en este Reglamento;
- g) Solicitud de cancelación voluntaria presentada por el operador postal, siempre que no se afecte el interés general, ni a terceros y cuando se constate que no se efectúa con el propósito de evadir responsabilidades por incumplimientos del título habilitante o la Ley;
- h) Por disolución voluntaria de la persona jurídica del operador postal;
- i) Por disolución y liquidación de la persona jurídica del operador postal que no se origine en decisión interna voluntaria de los órganos competentes de tal persona jurídica;
- j) Por fallecimiento de la persona natural, de ser el caso;
- k) Por mantener deudas pendientes de pago con la entidad por más de sesenta (60) días una vez vencido el plazo del cumplimiento de la obligación económica;
- l) Por incumplimiento en la declaración o pago de la contribución del 1% por dos (2) trimestres;
- m) Por declaraciones trimestrales en cero (0) no justificadas de la contribución del 1% de los ingresos facturados y percibidos por los Operadores Postales, por cuatro (4) trimestres consecutivos; y,
- n) Por las demás previstas en el ordenamiento jurídico vigente.

NOVENA: Prohibición de cesión..- Los derechos u obligaciones contenidos dentro del presente contrato de permiso de operación son del operador postal, sin que éste pueda cederlos de forma parcial o totalmente. La inobservancia de la presente cláusula será causal de terminación del permiso de operación postal.

DÉCIMA: Contratos con Agentes Postales Autorizados (APA)..- Para el desarrollo de uno o varios de los servicios de admisión, clasificación, distribución y entrega de envíos postales, el operador postal podrá celebrar contratos o acuerdos con otros operadores postales o con personas naturales o jurídicas que tengan relación con actividades postales, esto no implica cesión de derechos u obligaciones frente al usuario o ante el MINTEL.

DÉCIMA PRIMERA: Modificación del contrato de permiso de operación..- El permiso de operación postal podrá modificarse en el caso de que el operador postal solicite cambios al título habilitante, o que el MINTEL identifique variaciones que modifiquen los criterios del permiso de operación original, se realizará un nuevo cálculo para determinar la diferencia del valor del permiso de operación postal tomando en cuenta la proporcionalidad según la fecha de solicitud de modificación o identificación de cambios, valor que será notificado al Operador Postal.

DÉCIMA SEGUNDA: Seguimiento..- El seguimiento y el proceso de control de la operación postal estará a cargo de la Dirección de Supervisión y Evaluación de Empresas de Telecomunicaciones y Asuntos Postales, y de la Dirección de Regulación y Títulos Habilitantes Postales, de acuerdo a sus atribuciones y competencias de conformidad con la reforma al Estatuto Orgánico del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.

DÉCIMO TERCERA: Infracciones postales y sanciones.- En caso de que el Operador Postal incurra en alguna de las infracciones determinadas los artículos 40, 41 y 42 de la Ley General de los Servicios Postales, su Reglamento General, el Reglamento del Procedimiento Administrativo Sancionador del Régimen Postal Ecuatoriano y demás normativa expedida para el efecto por la Entidad, el MINTEL iniciará de oficio o a petición de parte el procedimiento administrativo sancionador, sin perjuicio de iniciar acciones de carácter civil o penal que correspondan.

DÉCIMA CUARTA: Controversias.- Cualquier controversia que surja con relación a la ejecución del presente contrato de permiso de operación, y cualquier aspecto relativo a su existencia, validez, podrá ser resuelta por las partes o se podrá acudir ante el Centro de Mediación de la Procuraduría General del Estado de la ciudad de Quito, con sujeción a los procedimientos de mediación establecidos en la Reglamentación del Centro de Mediación antes referido. Sin embargo, cualquiera de las partes, podrán acudir directamente al procedimiento contencioso administrativo contemplado en el Código Orgánico General de Procesos (COGEP); renunciando el Operador Postal a fuero y domicilio, siendo competente para conocer la controversia el Tribunal Distrital de lo Contencioso Administrativo de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha.

DÉCIMA QUINTA: Legislación aplicable.- En todo lo no previsto en el contrato de permiso de operación postal, las partes se sujetarán a lo dispuesto en la Ley General de los Servicios Postales, su Reglamento y demás normativa aplicable del sector postal. El operador postal declara conocer el ordenamiento jurídico ecuatoriano y, por lo tanto, se entiende incorporado el mismo en todo lo que sea aplicable al permiso de operación postal.

DÉCIMA SEXTA: Comunicaciones entre las partes.- Las comunicaciones, entre las partes, sin excepción, serán formuladas por escrito o por medios electrónicos y en idioma español, a las direcciones y datos de contacto que presentó el Operador Postal en la información consignada.

No obstante, para efectos de este contrato, el Operador Postal, a fin de recibir notificaciones o comunicaciones, fija el siguiente domicilio:

Operador Postal:
Provincia:
Ciudad:
Calle Principal:
Número:
Código Postal:
Intersección:
Referencia:
Teléfono convencional:
Teléfono móvil:
Correo electrónico:

El Operador Postal declara que las comunicaciones o notificaciones que efectúe el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, al correo electrónico aquí consignado, se considerarán como notificaciones fehacientes y recibidas para todos los efectos legales del caso, conforme establece el artículo 11 de la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos.

Cualquier modificación en el correo declarado, deberá comunicarse de manera inmediata a la Dirección de Regulación y Títulos Habilitantes Postales del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, en el siguiente correo institucional: títulos.habilitantes@mintel.gob.ec.

Las partes de mutuo acuerdo manifiestan que los correos electrónicos antes señalados también serán utilizados para efectuar notificaciones judiciales electrónicas en amparo de lo dispuesto por el Código Orgánico General de Procesos.

DÉCIMA SEPTIMA: Aceptación de las partes.- Con la suscripción del presente instrumento de manera libre y voluntaria, las partes declaran expresamente que conocen y aceptan todas las cláusulas precedentes; y para constancia y plena validez firman en presente documento.

En Quito, DM, a XX de XXXXXXXXXXXX de XXXX.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Subsecretario de Telecomunicaciones y
Asuntos Postales del Ministerio de
Telecomunicaciones y de la Sociedad de la
Información

XXXXXXXXXX
Gerente General
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXX

AUDITORÍA Y REVISIÓN DEL DOCUMENTO			
	NOMBRE	FIRMA	FECHA
ELABORADO POR:	Dra. Valeria Valenda ABOGADA DSEETAP	 Firma Valeria Valenda Valeria Valenda	Julio 2025
	Ab. Mauricio Montenegro ABOGADO DRTHP	 Firma Mauricio Montenegro Mauricio Montenegro	Julio 2025
REVISADO POR	Dra. Margarita Rodríguez DIRECTORA DRTHP	 Firma Margarita Rodríguez Margarita Rodríguez	Julio 2025
	Ing. Paul Palate DIRECTOR DSEETAP	 Firma Paul Palate Paul Palate	Julio 2025
APROBADO POR:	Mgs. Carlos Eduardo Escobar SUBSECRETARIO STAP	 Firma Carlos Eduardo Escobar Carlos Eduardo Escobar	Julio 2025

Anexo Catálogo de Servicios Postales (Versión 2.0)

ANEXO CATÁLOGO DE SERVICIOS POSTALES

Requisitos para obtener el permiso de operación postal.

Los establecidos en el artículo 40 y 152 del Reglamento de Títulos Habilitantes y de la Gestión del Sector Postal y su reforma:

- a) No tener obligaciones pendientes con el Estado en entidades relacionadas al sector postal, como son: Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, Servicio de Rentas Internas, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria;
- b) Estar inscrito en el Registro Único de Contribuyentes, con actividades courier, mensajería o relacionadas al sector postal.
- c) Contar el representante legal o persona natural con firma electrónica validada por los entes autorizados en el Ecuador;
- d) Contar con personería jurídica, para las solicitudes en categoría Internacional
- e) Declaración Responsable suscrita por el aspirante a operador postal en el que declare que cuenta con los siguientes requisitos técnicos mínimos para los procesos de admisión, clasificación, distribución y entrega, de acuerdo con el siguiente detalle:
 - 1) Contar con una oficina física de atención al cliente, para lo cual deberá adjuntar la copia simple del último pago del servicio básico (agua o luz donde se pueda verificar la dirección del punto de atención declarado);
 - 2) Equipo de pesaje conforme las características técnicas previstas en el artículo 82 del presente Reglamento;
 - 3) Estanterías o similares para el uso exclusivo de los envíos postales;
 - 4) Contar con página web o medios digitales con información de los servicios a ofertarse;
 - 5) Señalar un correo electrónico para contacto y notificación.
 - 6) Mecanismos de registro de quejas y reclamos;
 - 7) Vehículos o similares para los procesos de distribución y entrega;
 - 8) Personal para atención al cliente debidamente identificado;
 - 9) Mecanismos de monitoreo de paquetería;
 - 10) Contar con los requisitos de seguridad física para las instalaciones postales de los puntos de atención, previstas en el artículo 152 del presente Reglamento.
 - 11) Pólizas de seguro que cubran los riesgos de la operación postal desde la admisión del envío postal hasta su entrega al destinatario final; y,
 - 12) Para el caso de categoría nacional e internacional, el aspirante a operador postal deberá presentar un plan de expansión que demuestre la cobertura del servicio postal a prestar en las zonas postales solicitadas que será debidamente analizado por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.
- f) Además para el caso de categoría internacional, presentar una declaración, que determine que su operadora postal contará con los requisitos solicitados por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE) sea por cuenta propia o a través de un tercero;

Además, los siguientes requisitos específicos por servicio que realice el operador postal:

Servicio	Especificaciones	Requisitos Específicos
Envíos express documentos	Servicio de distribución de documentos urgente punto a punto o a domicilio, hasta 2 kg, a nivel nacional o internacional.	Registro de datos de envíos, Identificador de sobres, mesa para clasificación, cajas o gaveta, saca o similar, registro de entrega.
Masivo	Servicio de distribución de revistas, catálogos, folletos, impresos y estados de cuenta, tarjetas, invitaciones y otros que por su naturaleza requieran un seguimiento individualizado de cada envío.	Registro de datos de envíos,
Volanteo	Distribución de material impreso como afiches, flyers, material promocional	Registro de datos de envíos
Envíos express paquetería	Servicio de distribución de paquetería urgente punto a punto o a domicilio, hasta 50 kg, a nivel nacional o internacional.	Registro de datos de envíos, Identificador de paquetes, Mesa para clasificación*, cajas o gavetas*, saca o similar, registro de entrega.

Comercio Electrónico Internacional.	Es un servicio para el envío de compras por internet a una dirección física (shipping address) internacional y el envío de la mercancía para entrega en el domicilio en el Ecuador.	Registro de datos de envíos, permiso de Operación SENAE, registro de entrega.
Aplicativo Móvil	Servicio postal mediante el uso de aplicativo móvil	Plataforma virtual
Transporte de envíos postales	Servicio de transporte de encomiendas postales o carga postal hasta 50 kg, sin entrega a domicilio.	Registro de datos de envíos, Identificador de encomiendas, mesa para clasificación*, cajas o gavetas*, saca o similar, registro de entrega.
Giros postales	Servicio exclusivo del Operador Postal Designado del Ecuador que permite el envío de dinero con disponibilidad instantánea a nivel nacional o internacional entre operadores designados.	Sistema de registro de transacciones.

Nota: *Se podrá presentar un similar del requisito para validación

AUDITORÍA Y REVISIÓN DEL DOCUMENTO			
	NOMBRE	FIRMA	FECHA
ELABORADO POR:	Dra. Valeria Valenda ABOGADA DSEETAP	 Código de Verificación por: VALERIA VALENDA Firma digitalizada por sistema	Julio 2025
	Ab. Mauricio Montenegro ABOGADO DRTHP	 Código de Verificación por: MAURICIO JAVIER MONTENEGRO FIERA Firma digitalizada por sistema	Julio 2025
REVISADO POR	Dra. Margarita Rodríguez DIRECTORA DRTHP	 Código de Verificación por: MARGARITA RODRIGUEZ RODRIGUEZ ROMERO Firma digitalizada por sistema	Julio 2025
	Ing. Paul Palate DIRECTOR DSEETAP	 Código de Verificación por: PAUL PAUL PALATE PALATE Firma digitalizada por sistema	Julio 2025
APROBADO POR:	Mgs. Carlos Eduardo Escobar SUBSECRETARIO STAP	 Código de Verificación por: CARLOS EDUARDO ESCOBAR MONTES Firma digitalizada por sistema	Julio 2025

Anexo Formato Tipo de Certificación de Habilitación Postal (Versión 1.0)

(Sustituido por la Res. MINTEL-STAP-2025-0002-R, R.O. 107-S, 21-VIII-2025)

Versión 1.0

FORMATO TIPO DE CERTIFICACIÓN DE HABILITACIÓN POSTAL
CERTIFICADO DE HABILITACIÓN POSTAL No. MINTEL-STAP-CHP-XX-XXXX
OPERADOR POSTAL XXXXXXXX - RUC: XXXXXXXX

RESOLUCIÓN No. MINTEL-STAP-TH- -	FECHA DE EMISIÓN:	
CONTRATO DE PERMISO DE OPERACIÓN POSTAL Nro. MINTEL-STAP-TH-C- -	FECHA DE SUSCRIPCIÓN:	FECHA DE CADUCIDAD:
PROCESOS:		
SERVICIOS:		
CATEGORÍA DE OPERACIÓN:		
DIRECCIÓN:		
CORREO ELECTRÓNICO:		
TELÉFONO:		

En cumplimiento de la Disposición Transitoria Quinta de la Reforma al Reglamento de Títulos Habilitantes y de la Gestión Postal, emitida mediante resolución , que dispone: *"Quinta. - El Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información en el término legal de noventa (90) días, contados desde la publicación en el Registro Oficial de la presente reforma, entregará a los operadores postales que ya cuentan con título habilitante, el Certificado de Habilitación Postal para la prestación de los servicios."*

El Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, extiende el presente CERTIFICADO DE HABILITACIÓN POSTAL en favor del Operador Postal XXXXXX, a fin de que el mismo pueda ser utilizado ante las distintas autoridades públicas del país, ya sea para fines administrativos o legales del caso.

Firma electrónicamente,

Subsecretario/a de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información

AUDITORÍA Y REVISIÓN DEL DOCUMENTO			
	NOMBRE	FIRMA	FECHA
ELABORADO POR:	Dra. Valeria Valenda ABOGADA DSEETAP	 Firmado electrónicamente por: VALERIA VALSOLA VALERIA ROMERO Firmado electrónicamente por Valeria	Julio 2025
	Ab. Mauricio Montenegro ABOGADO DRTHP	 Firmado electrónicamente por: MAURICIO JAVIER MONTENEGRO FIER Firmado electrónicamente por Mauricio	Julio 2025
REVISADO POR	Dra. Margarita Rodríguez DIRECTORA DRTHP	 Firmado electrónicamente por: MARGARITA ISABEL RODRIGUEZ ROMERO Firmado electrónicamente por Margarita	Julio 2025
	Ing. Paul Palate DIRECTOR DSEETAP	 Firmado electrónicamente por: PAUL PAUL PALATE PAUL ROMERO Firmado electrónicamente por Paul	Julio 2025
APROBADO POR:	Mgs. Carlos Eduardo Escobar SUBSECRETARIO STAP	 Firmado electrónicamente por: CARLOS EDUARDO ESCOBAR MONTES Firmado electrónicamente por Carlos	Julio 2025

Anexo Tabla de Zonas Postales del Código Postal Ecuatoriano- Operador Local

(Agregado por la Res. MINTEL-STAP-2025-0002-R, R.O. 107-S, 21-VIII-2025)

ORD.	PROVINCIA	CANTÓN	# ZONAS POSTALES
1	AZUAY	CAMILO PONCE ENRIQUEZ	3
		CHORDELEG	1
		CUENCA	40
		EL PAN	1
		GIRO	1
		GUACHAPALA	1
		GUALACEO	6
		NABON	2
		OÑA	1
		PAUTE	2
		PUCARA	3
		SAN FERNANDO	1
		SANTA ISABEL	1
		SEVILLA DE ORO	2
2	BOLIVAR	SIGSIS	3
		CALUMA	1
		CHILLANES	2
		CHIMBO	3
		ECHEANDIA	1
		GUARANDA	11
		LAS NAVES	1
		SAN MIGUEL	4
3	CAÑAR	AZOGUES	8
		BIBLIAN	3
		CAÑAR	6
		DELEG	1
		EL TAMBO	1
		LA TRONCAL	4
		SUSCAL	1
4	CARCHI	BOLIVAR	3
		ESPEJO	2
		MIRA	2
		MONTUFAR	4
		SAN PEDRO DE HUACA	1
		TULCAN	12
5	CHIMBORAZO	ALAUZI	5
		CHAMBO	1
		CHUNCHI	2
		COLTA	5
		CUMANDA	1
		GUAMOTE	5
		GUANO	3
		PALLATANGA	1
		PENIPE	1
6	COTOPAXI	RIOBAMBA	20
		LA MANA	3
		LATACUNGA	18
		PANGUA	4
		PUJILI	9
		SALCEDO	4
		SAQUISILI	2
7	EL ORO	SIGCHOS	4
		ARENILLAS	4
		ATAHUALPA	2
		BALSAS	1
		CHILLA	1
		EL GUABO	5
		HUAQUILLAS	4
		LAS LAJAS	2
		MACHALA	24

		MARCABELI	1
		PASAJE	11
		PIÑAS	4
		PORTOVELO	3
		SANTA ROSA	7
		ZARUMA	4
8	ESMERALDAS	ATACAMES	4
		ELOY ALFARO	4
		ESMERALDAS	23
		LA CONCORDIA	3
		MUISNE	4
		QUININDE	11
		RIOVERDE	2
		SAN LORENZO	4
9	GALAPAGOS	ISABELA	2
		SAN CRISTOBAL	2
		SANTA CRUZ	3
10	GUAYAS	ALFREDO BAQUERIZO MORENO	2
		BALAO	2
		BALZAR	5
		COLIMES	3
		CRNEL. MARCELINO MARIDUEÑA	1
		DAULE	7
		DURAN	10
		EL TRIUNFO	3
		EMPALME	6
		GNRAL. ANTONIO ELIZALDE	1
		GUAYAQUIL	70
		ISIDRO AYORA	1
		LOMAS DE SARGENTILLO	1
		MILAGRO	16
		NARANJAL	6
		NARANJITO	3
		NOBOL	1
		PALESTINA	2
		PEDRO CARBO	4
		PLAYAS	3
		SALITRE	5
		SAMBORONDON	4
		SAN JACINTO DE YAGUACHI	5
		SANTA LUCIA	3
		SIMON BOLIVAR	2
11	IMBABURA	ANTONIO ANTE	4
		COTACACHI	6
		IBARRA	18
		OTAVALO	13
		PIMAMPIRO	1
		SAN MIGUEL DE URQUQUI	3
12	LOJA	CALVAS	5
		CATAMAYO	5
		CELICA	2
		CHAGUARPAMBA	2
		ESPINDOLA	3
		GONZANAMA	3
		LOJA	22
		MACARA	3
		OLMEDO	2
		PALTAS	5
		PINDAL	2
		PUYANGO	3
		QUILANGA	1
		SARAGURO	6
		SOZORANGA	2
13	LOS RIOS	ZAPOTILLO	6
		BABA	4
		BABAHOYO	14
		BUENA FE	5
		MOCACHE	3
		MONTALVO	2
		PALENQUE	2
		PUEBLOVIEJO	3

		QUEVEDO	11
		QUINSALOMA	1
		URDANETA	3
		VALENCIA	5
		VENTANAS	6
		VINCES	9
14	MANABI	24 DE MAYO	4
		BOLIVAR	5
		CHONE	14
		EL CARMEN	8
		FLAVIO ALFARO	5
		JAMA	2
		JARAMIJO	1
		JIPUAPA	12
		JUNIN	2
		MANTA	19
		MONTECRISTI	7
		OLMEDO	2
		PAJAN	6
		PEDERNALES	7
		PICHINCHA	6
		PORTOVIEJO	21
		PUERTO LOPEZ	2
		ROCAFUERTE	2
		SAN VICENTE	2
		SANTA ANA	8
		SUCRE	4
		TOSAGUA	3
15	MORONA SANTIAGO	GUALAQUIZA	5
		HUAMBOYA	1
		LIMON INDANZA	3
		LOGROÑO	2
		MORONA	7
		PABLO SEXTO	1
		PALORA	2
		SAN JUAN BOSCO	2
		SANTIAGO	2
		SUCUA	2
		TAISHA	3
		TIWINTZA	1
16	NAPO	ARCHIDONA	2
		CARLOS JULIO AROSEMENA TOLA	1
		EL CHACO	4
		QUIJOS	2
		TENA	6
17	NO DELIMITADAS	EL PIEDRERO	1
		LAS GOLONDRINAS	1
		MANGA DEL CURA	2
18	ORELLANA	AGUARICO	3
		LA JOYA DE LOS SACHAS	4
		LORETO	3
		ORELLANA	8
19	PASTAZA	ARAJUNO	2
		NERA	1
		PASTAZA	10
		SANTA CLARA	1
20	PICHINCHA	CAYAMBE	9
		MEJIA	9
		PEDRO MONCAYO	2
		PEDRO VICENTE MALDONADO	1
		PUERTO QUITO	2
		QUITO	116
		RUMIÑAHUI	7
		SAN MIGUEL DE LOS BANCOS	1
21	SANTA ELENA	LA LIBERTAD	4
		SALINAS	4
		SANTA ELENA	12
22	SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS	SANTO DOMINGO	33
		CASCALES	1

23	SUCUMBIOS	CUYABENO	2
		GONZALO PIZARRO	1
		LAGO AGRIO	8
		PUTUMAYO	3
		SHUSHUFINDI	5
		SUCUMBIOS	1
24	TUNGURAHUA	AMBATO	24
		BAÑOS DE AGUA SANTA	2
		CEVALLOS	1
		MOCHA	1
		PATATE	1
		QUERO	2
		SAN PEDRO DE PELILEO	6
		SANTIAGO DE PILLARO	3
		TISALEO	1
25	ZAMORA CHINCHIPE	CENTINELA DEL CONDOR	1
		CHINCHIPE	4
		EL PANGUI	2
		NANGARITZA	3
		PALANDA	3
		PAQUISHA	2
		YACUAMBI	3
		YANTZAZA	2
		ZAMORA	6

1225

* Organización Territorial del Estado correspondiente al CPV 2010

** Fuente: INEC, SNP

Elaborado	Revisado	Aprobado
Ing. Darío Tarapues Especialista DRTHP	Ing. Wendy Puentestar Analista 2 DPTAP	Mgs. Carlos Escobar Subsecretario STAP
 Firmado digitalmente por: DARÍO JAVIER TARAPUES TARAPUES Validez Documental con FirmadE	 Firmado digitalmente por: WENDY PRISCILA PUENTESTAR SILVA Validez Documental con FirmadE	 Firmado digitalmente por: CARLOS EDUARDO ESCOBAR FUENTES Validez Documental con FirmadE

TABLA DE ZONAS POSTALES DEL CÓDIGO POSTAL ECUATORIANO - OPERADOR NACIONAL

Zonas postales del Código Postal Ecuatoriano	Zonas postales	Zonas secundarias
AZUAY	1225	
BOLIVAR	68	
BOLIVAR	23	
CANAR	24	
CANAR	24	
CARCHI	44	
CHIRIBORAZO	44	
COTOPAXI	44	
EL ORO	73	
ESMERALDAS	55	
GALAPAGOS	7	
GUAYAS	166	
INTIBABURA	45	
LOJA	72	
LOS RIOS	68	
MANABI	142	
MORONA SANTIAGO	31	
NAPO	15	
NO DELIMITADAS	4	
ORELLANA	18	
PASTAZA	14	
PICHINCHA	147	
SANTA ELENA	20	
SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS	33	
SUCUMBIOS	21	
TUNGURAHUA	41	
ZAMORA CHINCHIPE	26	

* Organización Territorial del Estado correspondiente al CPV 2010

** Fuente: INEC, SNP

Elaborado	Revisado	Aprobado
Ing. Dario Tarapues Especialista DRTHP	Ing. Wendy Puentestar Analista 2 DPTAP	Mgs. Carlos Escobar Subsecretario STAP
 Firmado digitalmente por: DARIO JAVIER TARAPUES TARAPUES Certificado digital emitido por: INEC	 Firmado digitalmente por: WENDY PRISCILA PUENTESTAR SILVA Certificado digital emitido por: INEC	 Firmado digitalmente por: CARLOS ESCOBAR ESCOBAR MUENTES Certificado digital emitido por: INEC

FUENTES DE LA PRESENTE EDICIÓN DEL REGLAMENTO DE TÍTULOS HABILITANTES Y DE LA GESTIÓN DEL SECTOR POSTAL

- 1.- Resolución 014-2021 (Registro Oficial 596, 13-XII-2021).
- 2.- Resolución MINTEL-STAP-2025-0002-R (Suplemento del Registro Oficial 107, 21-VIII-2025)