



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
AÑO DE LA RECONSTRUCCIÓN DE LA NACIÓN ARGENTINA

Informe

Número:

Referencia: ANEXO - NORMAS OPERATIVAS Y TECNICAS EN MATERIA POSTAL

ANEXO

NORMAS OPERATIVAS Y TÉCNICAS EN MATERIA POSTAL

Disposiciones relativas a los usuarios. Régimen de responsabilidad de los Operadores Postales. Indemnizaciones

ARTÍCULO 1°. - Los Operadores Postales, de acuerdo con lo establecido en el artículo 16 del Decreto N° 1187/93 y su modificatorio, deberán informar a los usuarios, de manera completa y veraz, sobre los servicios postales que presten y pondrán a su disposición toda la información relativa a las condiciones de admisión, precio, calidad, prohibiciones e indemnizaciones. Asimismo, informarán sobre los trámites a seguir para ejercer el derecho a la reclamación.

Los Operadores Postales podrán publicar la información relativa a los servicios postales en un lugar fácilmente accesible de su página web, o en las oficinas o puntos de atención al usuario. Facilitarán la información a través de su servicio de atención al cliente en la forma y con el alcance previsto en la normativa aplicable de los derechos de los consumidores y usuarios.

Los Operadores Postales suministrarán de forma gratuita la información por escrito cuando así lo solicite el usuario.

ARTÍCULO 2°.- Para la tramitación de las reclamaciones de los usuarios, los Operadores Postales establecerán procedimientos sencillos, gratuitos y no discriminatorios.

Para envíos nacionales e internacionales, las reclamaciones deberán ser dirigidas al Operador Postal involucrado dentro del plazo de UN (1) año previsto en el artículo 31 de la Ley 20.216. Para envíos internacionales impuestos a través del Operador Postal Designado, el plazo será de SEIS (6) meses previsto en el artículo 19 del CONVENIO POSTAL INTERNACIONAL, aprobado por Ley 27.531, o aquel que lo reemplace.

Si dentro de los DIEZ (10) días hábiles siguientes a la interposición del reclamo no obtiene respuesta satisfactoria

o respuesta alguna por parte del citado Operador, podrá dirigir su reclamación al ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES.

ARTÍCULO 3º. - Responsabilidades de los Operadores Postales. Indemnizaciones.

1.- Salvo en los casos previstos en el artículo 4º del presente Anexo, el Operador Postal indemnizará en los siguientes supuestos:

1.1.- Correspondencia:

En caso de pérdida, extravío, o destrucción total de un envío postal de tipo correspondencia sometido a control especial en su admisión y entrega, o de expoliación, sustracción o avería de la totalidad de su contenido, la indemnización se limitará al reintegro del precio abonado por el servicio contratado más otro importe equivalente al décuplo de éste, conforme su precio al momento de efectuarse su reintegro.

1.2.- Encomienda o Paquete Postal:

a) La pérdida, extravío, destrucción, sustracción, expoliación o avería total del contenido de una Encomienda o Paquete Postal dará lugar a una indemnización que se limitará al reintegro del precio abonado más otro importe equivalente a veinte veces el precio del envío postal, conforme su valor al momento de efectuarse su reintegro, o justiprecio menor que efectúe el interesado. La indemnización comprenderá, asimismo, la devolución del valor por embalajes especiales ofrecidos por los Operadores Postales.

b) Si la sustracción, avería o expoliación del contenido fuera parcial, el destinatario tendrá derecho a una indemnización que corresponderá, en principio, al importe real de la sustracción, expoliación o de la avería. Sin embargo, esa indemnización no podrá en ningún caso exceder el máximo previsto en el apartado 1.2.a).

c) Los Operadores Postales serán responsables por las Encomiendas o Paquetes Postales contra reembolso hasta el total del importe del reembolso, asumiendo asimismo responsabilidad por las demoras que pudieren producirse entre el cobro y el envío de los fondos al remitente. En tal caso, el Operador no podrá cobrar la comisión respectiva.

1.3.- Envíos postales con declaración de valor:

a) En los envíos postales con declaración de valor, será obligatoria la contratación de seguro a cargo del cliente y contratado con el Operador Postal para atender el pago de cualquier indemnización en caso de pérdida, extravío, expoliación, avería, imputables al Operador Postal y dará derecho al usuario a reclamar hasta el valor declarado más el precio abonado descontado el del seguro.

b) Si la sustracción, avería o expoliación del contenido fuera parcial, el destinatario tendrá derecho a una indemnización que corresponderá, en principio, al importe real de la sustracción, expoliación o de la avería sufrida, la que en ningún caso podrá exceder el máximo previsto en el apartado 1.3.a).

c) Si se comprobare que el valor real del envío era inferior o superior al denunciado, por tratarse de un envío en violación a las disposiciones legales vigentes, no habrá lugar a indemnización.

2.- En caso de incumplimiento del servicio contratado, del estándar de calidad comprometido por el Operador Postal o ante la devolución no motivada de un envío postal, el resarcimiento a favor del usuario corresponderá al reintegro del precio del servicio contratado.

ARTÍCULO 4°. - Eximición de responsabilidad.

Los Operadores Postales no serán responsables:

- a) En caso de fuerza mayor o caso fortuito previsto en el artículo 1730 del Código Civil y Comercial de la Nación;
- b) Cuando el daño del envío o de su contenido se ocasione por culpa o negligencia del impositor, del remitente o de la naturaleza del contenido;
- c) Cuando se tratare de envíos cuyo contenido se encuentre dentro de las prohibiciones previstas en el artículo 16 bis del Decreto N° 1187/93 y sus modificatorios;
- d) Cuando se comprobare que el valor real del envío era inferior o superior a aquel que el impositor o remitente declaró al momento de su imposición;
- e) Cuando se trate de envíos confiscados por los jueces competentes y/o por las autoridades aduaneras pertinentes;
- f) Cuando se tratare de envíos que circularen en infracción a las disposiciones vigentes.

ARTÍCULO 5°. - Pago de la indemnización.

1.- La obligación de pagar la indemnización y de restituir el precio abonado corresponderá al Operador Postal en el cual se impuso el envío postal pertinente, independientemente del Operador Postal o sujeto que haya intervenido en alguna de las etapas posteriores a la imposición de dicho envío.

2.- Las indemnizaciones se abonarán:

- a. Al remitente cuando el envío no haya sido entregado al destinatario; o
- b. Al destinatario cuando al recibir un envío expoliado o averiado o con sustracción de contenido formule por escrito, ante el Operador Postal en el que se impuso el envío, la reclamación dentro de los TRES (3) días hábiles siguientes a su entrega.

3.- El remitente o destinatario tendrá la facultad de ceder su derecho a la devolución del precio abonado por el servicio o indemnización en favor del otro.

4.- Para los envíos provenientes de operaciones de comercio electrónico y/o adquiridos a través de una plataforma digital o por medios presenciales, las indemnizaciones previstas en el Artículo 3° del presente Anexo corresponderán ser abonadas al remitente o destinatario, en virtud de quién haya efectivamente sufrido el real perjuicio ante la pérdida, extravío, sustracción, avería, expoliación o destrucción total o parcial del envío reclamado.

5.- Los Operadores Postales deberán indemnizar a los usuarios en el plazo máximo de DIEZ (10) días hábiles desde la notificación de este ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES que se le cursara a tales fines.

6.- Los Operadores Postales no podrán excusarse del pago de las indemnizaciones ordenadas a favor de los usuarios alegando cláusulas o acuerdos comerciales con terceros ajenos al usuario, salvo cuando el cliente comercial del Operador Postal haya indemnizado al usuario legitimado debidamente

ARTÍCULO 6º.- Para los envíos internacionales entrantes y salientes del Operador Postal Designado serán de aplicación las normas internacionales suscriptas por el país como Estado Parte de la Unión Postal Universal.

Disposiciones relativas a derechos y obligaciones de los Operadores Postales

ARTÍCULO 7º. - Los Operadores Postales podrán solicitar una certificación de afectación para cada vehículo destinado a la actividad postal a los fines de gozar de libre tránsito y prioridad en estacionamiento para carga y descarga de piezas postales en todo el territorio del país, exclusivamente mientras se encuentren en momento u ocasión de estar prestando servicios postales, en los términos del inciso 4º del artículo 18 de la Ley N° 20.216.

Para solicitarlo deberán presentar una declaración jurada con la nómina de los vehículos afectados a la actividad postal, en la que constará la marca, modelo y el número de dominio de cada unidad.

ARTÍCULO 8º. - La condición de Operador Postal se podrá verificar a través de la página web del ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES. Dicha información tendrá validez como certificación sobre su condición de Operador.

ARTÍCULO 9º. - Los Operadores Postales están obligados a dejar constancia en cada envío postal, sea físico o digital, que le fue impuesto, indicando su nombre y/o denominación comercial, y la fecha de imposición. En los casos de imposición múltiple será suficiente un recibo con el detalle de la cantidad de envíos impuestos.

Los comprobantes o recibos podrán ser físicos o digitales.

ARTÍCULO 10.- Los Operadores Postales están obligados a identificar los vehículos afectados a la actividad postal con su nombre y/o denominación comercial.

Disposiciones relativas al reenvío

ARTÍCULO 11.- Las piezas postales admitidas por un Operador Postal podrán ser impuestas en el circuito de otro Operador Postal siempre que exista un acuerdo previo por escrito, entre ambos, para su distribución y/o entrega final.

ARTÍCULO 12.- El Operador Postal en el que se impuso el envío deberá garantizar la adecuada trazabilidad del envío hasta su efectiva entrega. Será responsable frente al usuario por dicho envío.

ARTÍCULO 13.- En caso de que una pieza postal impuesta en un Operador Postal sea encontrada en el circuito operativo de otro Operador Postal sin acuerdo de reenvío previo, éste último deberá dar aviso documentado al primero a efectos de que, en el término de TRES (3) días hábiles de recibido, proceda a su retiro y reencaminamiento.

Transcurrido este plazo sin que el Operador hubiera retirado la pieza postal, el Operador Postal en cuyo poder se encuentre dicho envío procederá a realizar el “Procedimiento de gestión y disposición final de los envíos postales en situación de rezago”, aprobado por la Resolución ENACOM N° 4592/2019, o el que en el futuro lo reemplace, con el fin de cumplir la publicidad prevista en el apartado 4.2 del citado procedimiento.

Disposiciones relativas a la admisión de envíos. Envíos prohibidos. Excepción.

ARTÍCULO 14.- Los Operadores Postales admitirán los envíos postales siempre que se presenten debidamente acondicionados y direccionados, sin perjuicio de lo establecido respecto a los objetos prohibidos para circular

como envíos postales.

Los expedidores serán responsables por el adecuado acondicionamiento de los envíos.

Disposiciones relativas a las comunicaciones fehacientes. Requisitos y condiciones mínimas de prestación

ARTÍCULO 15.- Los Operadores Postales que deseen prestar el servicio de Carta Documento deberán brindar, a través de la plataforma electrónica de Trámites a Distancia –TAD– y en carácter de Declaración Jurada, la siguiente información como condiciones mínimas para su prestación:

- a. La presentación de un formulario en TRES (3) ejemplares, los cuales podrán ser entregados en formato físico o digital;
- b. Establecer un procedimiento que contemple la imposición de manera física en sucursal o mediante modalidad digital, en el que se realizará la identificación y verificación del remitente a través de validación presencial o remota en tiempo real. En este último caso, se utilizará el RENAPER y factores de autenticación biométrica u otro mecanismo equivalente. Dicho procedimiento deberá incluir la expedición de una constancia que acredite el texto impuesto y la fecha de imposición, así como la emisión de una constancia de entrega al destinatario, en la cual se deberán constatar DOS (2) intentos de entrega con aviso de visita, de manera tal que se asegure la trazabilidad hasta la entrega final;
- c. Implementar un sistema de gestión de archivo, ya sea en formato digital o físico, que garantice la conservación de la documentación durante un plazo mínimo de CINCO (5) años, debiendo mantenerse un tercer ejemplar junto con la constancia de entrega;
- d. Informar y acreditar al responsable de la guarda del tercer ejemplar y su constancia de entrega ante el cese de la actividad postal o disolución societaria del Prestador Postal por el plazo previsto en el punto anterior;
y
- e. Adoptar sistemas y procedimientos de seguridad que aseguren el resguardo del secreto postal.

ARTÍCULO 16.- El tercer ejemplar del formulario de Carta Documento archivado en forma física o digital por el Operador Postal se encuentra alcanzado por los principios de inviolabilidad de los envíos postales y de secreto postal establecidos en el artículo 6º de la Ley de Correos N° 20.216 y solo podrá ser requerido por el remitente del envío y/o por autoridad judicial competente.

ARTÍCULO 17.- Los Operadores que deseen prestar el servicio de Telegrama deberán observar los requisitos y condiciones mínimas dispuestas para el servicio de Carta Documento, con excepción de lo que refiera al tercer ejemplar y al plazo de guarda que será de TRES (3) años.

ARTÍCULO 18.- El Operador Postal deberá garantizar a los requirentes autorizados la plena disposición de la información y ejemplares guardados en archivo.

