

Registro Oficial No. 854 , 4 de Octubre 2016

**Normativa:** Vigente

**Última Reforma:** Decreto 1156 (Registro Oficial 854, 4-X-2016)

**REGLAMENTO GENERAL A LA LEY GENERAL DE LOS SERVICIOS POSTALES**

(Decreto No. 1156)

Rafael Correa Delgado  
PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPÚBLICA

**Considerando:**

Que, en el primer suplemento del Registro Oficial No. 603 de 7 de octubre de 2015 se publicó la Ley General de los Servicios Postales, en cuya Disposición Transitoria Segunda se dispone que el Presidente de la República, en el plazo de ciento ochenta días, expida el Reglamento General a la referida Ley;

Que, de conformidad con lo que señala el artículo 1 de la Ley General de los Servicios Postales, el objeto de la misma es establecer las reglas para la administración, regulación y control de la gestión y prestación de servicios postales;

Que, de conformidad con lo dispuesto en el art. 2 de la Ley General de los Servicios Postales, su ámbito de aplicación se extiende a todas las personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras que realicen procesos que conforman el servicio postal, esto es admisión, clasificación, distribución y entrega de envíos postales dentro del territorio nacional y desde el exterior con destino al territorio nacional o desde éste con destino al exterior;

Que dentro de los procesos postales también se incluye el transporte de envíos postales y todos aquellos que se determinen en acuerdos o convenios internacionales ratificados por el Ecuador;

Que existen varios aspectos de la Ley General de los Servicios Postales que requieren su desarrollo reglamentario, en temas relacionados con el Servicio Postal Universal, el operador postal designado, la rectoría del sector, las facultades de la Agencia de Regulación y Control Postal, el régimen de indemnizaciones, entre otros; y,

En ejercicio de las atribuciones que le confiere el número 13 del artículo 147 de la Constitución de la República,

**Decreta:**

**REGLAMENTO GENERAL A LA LEY GENERAL DE LOS SERVICIOS POSTALES**

**Capítulo I**

**DISPOSICIONES PRELIMINARES**

Art. 1.- **Objeto.-** El presente Reglamento General tiene por objeto regular la aplicación de la Ley General de los Servicios Postales.

**Art. 2- Ámbito de aplicación.**- De conformidad con la Ley General de los Servicios Postales, estarán sujetos a lo establecido en dicha norma y a lo establecido en este Reglamento General, las personas naturales o jurídicas, públicas, privadas o de la economía popular y solidaria, que realicen alguno o algunos de los procesos descritos en el art. 15 de la indicada Ley, así como cualquier otro que se establezca en convenios internacionales ratificados por Ecuador, inclusive el transporte de envíos postales y los envíos de dinero (giros postales), el servicio postal logístico y cualquier otra actividad que determine la Agencia de Regulación y Control Postal en el marco de la Ley.

No están sujetos a lo dispuesto en la Ley General de los Servicios Postales y al presente Reglamento, quienes se brinden a sí mismos servicios equivalentes o comparables a servicios postales, como por ejemplo cuando la prestación de dichos servicios se efectúe directamente por el propio remitente de los envíos, cuando en el origen y en el destino se encuentre la misma persona natural o jurídica o bien cuando se realice mediante contratación como actividad complementaria con carácter exclusivo, esto es, cuando dicha prestación no es ofertada al público.

**Art. 3.- Principios aplicables a los servicios postales.**- Los principios aplicables a los servicios postales tendrán el siguiente alcance:

**Permanencia.** Se entiende por principio de permanencia, el que los usuarios cuenten en forma estable y continua, con al menos un servicio postal.

**Seguridad.** Se entiende por principio de seguridad, a la certeza de la entrega de un envío postal, así como de su integridad, con las excepciones previstas en la Ley.

**Asequibilidad.** Se entiende por principio de asequibilidad, el que usuarios cuenten con al menos un servicio postal a precios equitativos.

**Eficiencia.** Se entiende por principio de eficiencia, a la obligación de optimizar los recursos necesarios en la ejecución de los procesos postales.

**Accesibilidad.** Se entiende por principio de accesibilidad, el que los usuarios cuenten con al menos un servicio postal en una zona cercana a su residencia.

**Art. 4.- Definiciones.**- A más de las establecidas en la Ley y en los convenios internacionales, se aplicarán las siguientes definiciones:

**Destinatario.** Persona natural o jurídica ubicada en el territorio nacional o en el extranjero, a quien va dirigido un envío postal.

**Dirección postal.** Identificación del remitente o del destinatario por sus nombres y apellidos o por su denominación o razón social según sea el caso, así como los datos de domicilio, residencia, casillero postal, código postal u otro que permitan la entrega de un envío postal.

**Envío postal nacional.** Consiste en el envío postal desde o hacia una dirección postal ubicada dentro del territorio nacional.

**Envío postal internacional.** Consiste en el envío postal desde o hacia una dirección postal ubicada fuera del territorio nacional.

**Carga.** Paquete, mercancía, objeto, bulto o envío cuyo peso es superior a 50 Kg. y que por tanto no tiene el carácter de envío postal. Para efectos de la aplicación de la definición del Art. 15 de la Ley General de los Servicios Postales, los servicios postales son aquellos que involucran envíos de hasta 50Kg.

**Medios de franqueo.** Cualquier modalidad definida por la Agencia de Regulación y Control Postal que acreditan el pago de los servicios postales incluidos en el Servicio Postal Universal.

**Remitente.** La persona natural o jurídica de quien proceden los envíos postales.

**Transporte.** Consiste en la operación, que forma parte de la distribución, de llevar envíos postales desde un punto de admisión a un punto de clasificación, distribución o entrega de envíos postales.

La Agencia de Regulación y Control Postal podrá, en uso de su facultad de regulación, emitir nuevas definiciones.

## Capítulo II

### SECRETO E INVIOABILIDAD DE LOS ENVÍOS POSTALES Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Art. 5.- **Secreto e inviolabilidad.**- La obligación de secreto e inviolabilidad de los envíos postales sólo tiene las excepciones establecidas en la Constitución de la República del Ecuador y en la Ley, sin perjuicio de las potestades de control que el ordenamiento jurídico otorgue a otras autoridades en ámbitos tales como seguridad pública del Estado, sanitario o aduanero.

Los envíos postales son inviolables. Se considerará violación, su detención arbitraria o contra derecho, su apertura, sustracción, destrucción, envío intencional a un destino no indicado por el remitente, retención indebida u ocultación y, en general, cualquier acto de infidelidad en su custodia.

No se consideran amparados por el secreto e inviolabilidad de la correspondencia, los contenedores, de cualquier naturaleza, que sirven para el transporte de los envíos postales.

Art. 6.- **Límite de intervención.**- Cuando se presuma fundadamente que el envío postal se encuentra en los supuestos establecidos en el numeral 2 del art. 5 de la Ley General de los Servicios Postales, el operador postal sólo podrá realizar el reconocimiento externo, visual o mediante cualquier mecanismo tecnológico, sin afectar en ningún caso al secreto e inviolabilidad de los envíos postales. En forma inmediata deberá poner en conocimiento de la Agencia de Regulación y Control Postal y de las autoridades competentes, según la materia, para que realicen las inspecciones que consideren en el marco que prevé la Ley, en especial, para la intervención de un fiscal en una actuación especial de investigación.

Los remitentes son los propietarios de los envíos postales y podrán recuperarlos, mientras no sean entregados al destinatario, previo el pago del valor que será regulado por la Agencia de Regulación y Control Postal, por los costos operativos y administrativos de su recuperación y siempre que no exista una orden de retención emitida por un juez competente y una norma internacional no lo prohíba.

Art. 7.- **Protección de datos personales.**- Los operadores postales no podrán usar datos personales de sus usuarios para ningún otro fin que la prestación de los servicios postales. En especial, se abstendrán de usar tales datos para la promoción comercial de servicios o productos, a menos que el usuario al que se refieran los datos, haya dado su consentimiento previo y expreso. Tal consentimiento deberá especificar los datos personales o información cuyo uso se autorizan, el tiempo y su objetivo específico.

Sin contar con tal consentimiento y con las mismas características, los operadores de servicios postales no podrán comercializar, ceder o transferir a terceros los datos personales de sus usuarios.

Los usuarios dispondrán de la posibilidad de retirar su consentimiento sobre el uso de sus datos, en cualquier momento, para lo cual el operador habilitará los mecanismos idóneos y expeditos.

La obligación de protección de los datos incluirá el deber de secreto de los datos personales, la confidencialidad sobre el contenido e información de los envíos y la protección de la intimidad.

Sin perjuicio de la protección de los datos de carácter personal, los operadores postales podrán utilizar, con fines estadísticos, aquellos que se deriven de la prestación de los servicios postales salvaguardando, en todo momento, el secreto de la correspondencia.

### **Capítulo III POLÍTICA Y RECTORÍA DEL SECTOR**

**Art. 8.- Política y rectoría.-** El Ministerio rector del sector postal, designado por la Presidenta o Presidente de la República, establecerá la Política Pública del Sector Postal, que deberá enmarcarse dentro del Plan Nacional de Desarrollo.

**Art. 9.- Representación internacional.-** El Ministerio rector del sector ejercerá la representación del Ecuador ante organismos, internacionales. Para el ejercicio de tal representación, deberá coordinar con la Agencia de Regulación y Control Postal y el operador postal designado, según el caso, para establecer la posición del país y la gestión a realizar en el ámbito internacional. De ser necesario, el Ministro podrá delegar la representación en algún funcionario del Ministerio, de la Agencia de Regulación y Control Postal o del operador postal designado, dependiendo del tema a tratar.

### **Capítulo IV DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DEL POSTAL**

**Art. 10.- Facultad de regulación.-** La regulación que implemente la Agencia de Regulación y Control Postal tendrá como objetivos, el desarrollo del sector, el goce efectivo de los derechos establecidos en el ordenamiento jurídico y el cumplimiento de las políticas, directrices, planes y lineamientos dictados y aprobados por el Ministerio rector del sector Postal.

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.

**Art. 11.- Inspecciones.-** Las inspecciones que realice la Agencia de Regulación y Control Postal, en el ejercicio de sus facultades de control, a los puntos de atención al cliente de los operadores postales, podrán hacerse sin que medie comunicación previa al operador postal o a la persona objeto de la inspección. En caso de ser necesario, podrá solicitar la intervención de la Fuerza Pública, la cual deberá brindar la colaboración necesaria. Las inspecciones se realizarán para verificación documental, incluyendo la que conste en soportes digitales, comprobación del cumplimiento de obligaciones técnicas y administrativas y constatación de las instalaciones y tendrán por objeto el control del cumplimiento de la normativa del sector.

**Art. 12.- Control ex post.-** El control ex post tiene como finalidad, dar la facilidad al operador de agilizar los procedimientos para la obtención de los títulos habilitantes para brindar los servicios postales que estén catalogados por la Agencia de Regulación y Control Postal.

La Agencia de Regulación y Control Postal deberá implementar procedimientos ágiles que permitan a los operadores postales solicitar el título habilitante para la prestación de servicios postales, sean estos físicos, financieros o digitales catalogados por la Agencia de Regulación y Control Postal. De la misma manera, una vez que se cuente con el título habilitante, el operador postal sólo deberá notificar la apertura de locales, implementación de nuevas tecnologías y servicios de valor agregado, siempre que tales actividades se enmarquen dentro del servicio objeto del título habilitante otorgado. La notificación se efectuará siguiendo el procedimiento que establezca la Agencia de Regulación y Control Postal. La falta de normas o regulaciones no impedirá o retrasará la adopción y uso de nuevas tecnologías y la oferta de servicios de valor agregado por parte de los operadores postales.

Cuando se trate de un servicio postal que no conste en el catálogo de servicios, el interesado deberá solicitar su inclusión en el catálogo de la Agencia de Regulación y Control Postal. No obstante, cualquier servicio o actividad que realice un operador postal y que, de acuerdo con la Ley General de los Servicios Postales, el presente Reglamento y las normas y regulaciones que emita la Agencia de Regulación y Control Postal, tenga el carácter de servicio postal o esté relacionado con alguno de los procesos postales, estará sujeta a la regulación y control de la autoridad competente.

Adicionalmente para la implementación del control ex post, la Agencia de Regulación y Control Postal aplicará las siguientes reglas de gestión administrativa:

- a) Admitir como válidas las declaraciones bajo juramento que le presenten las personas naturales o jurídicas para el cumplimiento de requisitos, sin perjuicio de sus facultades de control ex post para verificar la veracidad de tales declaraciones.
- b) Usar el régimen de fedatarios de la Administración Pública establecido en el ordenamiento jurídico vigente.
- c) Implementar un modelo de gestión documental digital, que permita a las personas y en especial a los operadores postales, realizar las notificaciones y solicitudes que exige el ordenamiento jurídico vigente.
- d) No exigir ninguna certificación de información que pueda obtenerse mediante el acceso a datos públicos.
- e) No exigir documentación que, encontrándose vigente, haya sido entregada y se encuentre en la Agencia de Regulación y Control Postal.

La Agencia de Regulación y Control Postal tendrá plenas facultades para realizar el control sobre la veracidad de las declaraciones y de la documentación proporcionada por los administrados. De ser necesario, iniciará los procedimientos administrativos sancionadores de conformidad con la Ley y presentará las denuncias que correspondan.

**Art. 13.- Cobros por servicios administrativos.-** 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.

Cuando se trate de delegación del servicio postal universal a empresas privadas, siendo este, de conformidad con el art. 16, numeral 1 de la Ley General de Servicios

Postales, un servicio público y por tanto de titularidad estatal, la o el Director Ejecutivo establecerá los derechos correspondientes considerando, entre otros parámetros, el volumen total de negocio y el tiempo de la delegación pudiendo establecerse ya sea un valor fijo inicial o un porcentaje de los ingresos totales anuales durante el tiempo de la delegación o cualquier otra modalidad que se ajuste a la naturaleza de la delegación.

**Art. 14.- Régimen de impugnación.-** Las reglas para la interposición, trámite y resolución de los recursos administrativos, inclusive el de revisión, que se interpongan en contra de los actos de la Agencia de Regulación y Control Postal, son las aplicables a la Administración Pública Central. De conformidad con lo establecido en el último apartado del art. 13 de la Ley General de los Servicios Postales, la o el Director Ejecutivo es el competente para conocer en última instancia administrativa tales recursos.

El procedimiento administrativo sancionador y el régimen de impugnaciones a los actos administrativos que se deriven de él, será el establecido en este Reglamento General. Se aplicarán supletoriamente las normas que regulan los procedimientos de la Administración Pública Central.

**Art. 15.- Competencia ejecutiva del Director.-** Con excepción de las competencias expresamente reservadas al Directorio, la o el Director Ejecutivo tiene plena competencia para expedir todos los actos necesarios para el logro de los objetivos de la Ley General de los Servicios Postales y el presente Reglamento y el cumplimiento de las funciones de regulación y control del sector postal.

**Art. 16.- Regulación sectorial para fomento, promoción y preservación de la competencia.-** De conformidad con lo dispuesto en la Disposición General Cuarta de la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado, en concordancia con lo dispuesto en el art. 50 de su Reglamento General, la o el Director Ejecutivo tiene competencia para emitir regulaciones en aspectos económicos, técnicos y de acceso para el fomento, promoción y preservación de las condiciones de competencia en los mercados existentes en el sector postal.

**Art. 17.- Delegación.-** La o el Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control Postal, podrá delegar una o varias de sus competencias, siguiendo las reglas de la delegación aplicables a los órganos de la Administración Pública Central.

## Capítulo V

### DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL (SPU) Y DEL OPERADOR DEL SPU

**Art. 18.- Determinación de servicios postales incluidos en el Servicio Postal Universal.-** De conformidad con lo dispuesto en el art. 16, numeral 1 de la Ley General de Servicios Postales, la Agencia de Regulación y Control Postal definirá el conjunto de servicios que integran el SPU. Esta definición deberá precisar la cobertura, prestaciones específicas, tiempos y cualquier otro aspecto técnico y social que considere la Agencia de Regulación y Control Postal. Las demás prestaciones y servicios postales no incluidos en esta definición se prestarán en régimen de libre competencia, mediante la obtención del permiso correspondiente.

El Plan de Implementación del Servicio Postal Universal, en el que se incluirán los servicios postales que lo conforman, deberá garantizar la prestación del SPU con calidad y de forma permanente en todo el territorio nacional, asegurando su cobertura integral.

**Art. 19.- Procedimiento para atención reclamos del SPU.-** El operador postal designado, deberá establecer procedimientos para el trámite de reclamos presentados por los usuarios de los servicios postales, para los casos de pérdida, robo, hurto, expoliación, deterioro de los envíos postales e incumplimiento de las condiciones de prestación de los servicios postales, que sean transparentes simples y gratuitos, que resuelvan las controversias de manera equitativa y con celeridad dentro del

plazo que determine la Agencia de Regulación y Control Postal en su normativa pertinente.

El operador postal designado informará sobre los reclamos a la Agencia de Regulación y Control Postal en los tiempos, contenidos y formatos que esta determine.

**Art. 20.- Financiamiento del SPU.-** El financiamiento para la ejecución del Plan de Implementación del Servicio Postal Universal se regirá por las siguientes reglas:

a) Los recursos necesarios para el financiamiento del Plan de Implementación del Servicio Postal Universal, se obtendrán del cobro de las tarifas por la prestación del servicio y de los excedentes o superávit generados por las actividades económicas que realice el operador postal designado.

b) Cuando el operador postal designado sea una empresa pública y si los recursos señalados en el numeral anterior no fueren suficientes, se procederá de conformidad con lo dispuesto en el art. 40 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, con el objeto de alcanzar la expansión del Servicio Postal Universal a las zonas en las que exista déficit del mismo o para cubrir necesidades de sectores de atención social prioritaria.

c) La obligación señalada en el art. 31, numeral 4 de la Ley General de los Servicios Postales, será regulada por la Agencia de Regulación y Control y permitirá establecer el costo real de cada uno de los servicios que comprende el SPU y diferenciarlos de aquellos que no lo son. En base a esta información, la Agencia de Regulación y Control Postal elaborará un informe para el Ministerio de Finanzas, para efectos de la aplicación de lo dispuesto en el literal b) del presente artículo, para la aprobación del régimen tarifario y para la excepción de pago establecida en el art. 26 de la Ley General de Servicios Postales.

d) En caso de que el Estado delegue la prestación del Servicio Postal Universal a empresas mixtas o por excepción a la iniciativa privada o a la economía popular y solidaria, con la finalidad de ejecutar el Plan de Implementación del Servicio Postal Universal, de ser necesario, se podrán establecer mecanismos compensatorios conforme el ordenamiento jurídico vigente, con el fin de garantizar la accesibilidad y universalidad del servicio.

**Art. 21.- De la contribución del 1% de los ingresos totales facturados y percibidos.-** Dentro de los quince (15) días laborables siguientes al cierre de cada trimestre, los operadores postales deberán pagar a la Agencia de Regulación y Control Postal el porcentaje del 1% de sus ingresos totales facturados y percibidos. Para tal efecto, la Agencia de Regulación y Control Postal emitirá un reglamento que regulará las condiciones de pago.

Se entiende por "ingresos totales facturados y percibidos" a aquellos que corresponden al total de ingresos de actividades declaradas como tal ante el Servicio de Rentas Internas, por concepto de la prestación de todos los servicios postales que oferta el operador postal, excluyendo el IVA; dicha información deberá presentarse en los formularios que la Agencia de Regulación y Control Postal establezca para el efecto.

Los operadores postales presentarán a la Agencia de Regulación y Control Postal hasta el 30 de Junio de cada año, los estados financieros no auditados y auditados de ser el caso, presentados ante los organismos de control competentes y la declaración del impuesto a la renta presentada ante el Servicio de Rentas Internas correspondiente al último ejercicio fiscal, con el fin de realizar las reliquidaciones pertinentes. La Agencia de Regulación y Control Postal realizará las reliquidaciones que correspondan, en base a la información proporcionada por el

operador postal y los órganos de control competentes.

El incumplimiento en los plazos establecidos para el pago generará los respectivos intereses por mora aplicando la tasa señalada para las obligaciones a favor de las instituciones del Estado, de acuerdo con el Art. 21 del Código Tributario.

En caso de falta de pago, la o el Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control realizará el cobro mediante procedimiento coactivo de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

**Art. 22.- Del operador postal designado.-** El operador postal designado sea este una empresa pública o una persona jurídica mixta, privada o de la economía popular y solidaria, es el responsable por gestión directa del Estado o por delegación de la prestación del SPU.

El operador postal designado, independientemente de su naturaleza, podrá subcontratar servicios a otras empresas públicas, privadas o de la economía popular y solidaria, sean operadores postales o no y celebrar alianzas estratégicas, asociación, consorcios u otros de naturaleza similar de conformidad con la ley, para cubrir con el SPU todo el territorio nacional.

En caso de necesidad y por razones de interés general, el Estado, a través del Ministerio Rector, podrá imponer obligaciones adicionales al operador postal designado. Estas obligaciones deberán ser compensadas.

La delegación del SPU a la iniciativa privada o a empresas de la economía popular y solidaria se regirá en el capítulo de los títulos habilitantes del presente Reglamento.

Al operador postal designado le corresponde el cumplimiento de las obligaciones de SPU establecidas en la Ley, así como cualquier otra obligación derivada de Acuerdos o Convenios Internacionales firmados por el país en materia de prestación de servicios postales y cuyo cumplimiento le corresponda al operador postal designado.

**Art. 23.- Reglas para el ejercicio de las atribuciones especiales y derechos del operador postal designado.-** El ejercicio de las atribuciones especiales del operador postal designado previstas en la Ley, se regirá por las siguientes reglas:

1. El operador postal designado deberá cursar una comunicación sobre sus requerimientos para la instalación de buzones, máquinas de franqueo, oficinas u otros de similar naturaleza, necesarios para la provisión del servicio postal universal, a los administradores, dueños o titulares, sean estos públicos o privados, de terminales terrestres, aeropuertos, puertos, estaciones de ferrocarril, centros de atención ciudadana o similares. Los administradores, dueños o titulares de dichos equipamientos no podrán negarse a satisfacer tales requerimientos salvo por razones técnicas. En caso de que exista una negativa injustificada, la Agencia de Regulación y Control Postal emitirá, mediante acto administrativo, debidamente motivado, las condiciones técnicas y económicas de la instalación de los bienes necesarios para la provisión del SPU.

2. La calidad de operador postal designado, independientemente de si trata de una empresa pública, mixta, privada o de la economía popular y solidaria tendrá un trato preferencial en el despacho para el control aduanero. El Servicio Nacional de Aduana del Ecuador establecerá los procedimientos simplificados que permitan dar cumplimiento a lo dispuesto en el art. 30, numeral 2 de la Ley General de los Servicios Postales en concordancia con el art. 164 del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones.



3. El operador postal designado coordinará con los gobiernos autónomos descentralizados con el objeto de establecer y estandarizar la instalación de buzones y similares en las ciudades y centros poblados para garantizar el acceso al SPU.

4. El operador postal designado tiene el derecho a la utilización exclusiva de la denominación "Correos", así como de los signos que lo identifiquen o al carácter de los servicios que preste.

5. El operador postal designado tiene el derecho a la distribución exclusiva de sellos u otros medios de franqueo.

**Art. 24.- Obligaciones.-** A más de las obligaciones establecidas en la Ley General de los Servicios Postales, el operador postal designado está obligado especialmente a:

a) Ofrecer a los usuarios de los servicios postales que estén en condiciones comparables el mismo tratamiento y prestaciones idénticas.

b) Prestar el servicio, sin discriminación alguna, entre los usuarios que se encuentren en condiciones análogas.

c) Atender en forma adecuada al usuario, atención que será medida a través de un índice. Este índice se basará en el tiempo medio de atención ordinaria al usuario, en las oficinas y locales del operador postal designado y en el porcentaje anual de reclamaciones.

**Art. 25.- Red postal pública.-** Los bienes destinados a la prestación del SPU son considerados bienes afectados al servicio público e integran la red postal pública y por lo tanto son inalienables, inembargables e imprescriptibles.

También están incluidos en la red postal pública los recursos y los medios de todo orden que permiten la prestación del SPU.

El operador postal designado deberá llevar un registro detallado de los bienes y medios que integran la red postal pública que sean de su propiedad o sobre los que tengan algún derecho o estén bajo su gestión o administración, con su ubicación precisa y características, lo cual será controlado por la Agencia de Regulación y Control Postal.

**Art. 26.- Acceso a la red postal pública.-** Cuando los bienes o medios que integran la red postal pública constituyan facilidades esenciales para la provisión de servicios, en determinados zonas geográficas, los operadores postales distintos del operador postal designado deberán acordar con éste las condiciones de acceso a la red postal pública, de conformidad con los principios de transparencia, no discriminación y objetividad.

Las condiciones de acceso a la red postal pública y el proceso de negociación de las mismas deberán evitar, en todo caso, cualquier tipo de práctica que afecte la competencia en el mercado postal.

En caso de controversia entre un operador postal y el operador postal designado por el uso o acceso a la red postal pública, cualquiera de las partes podrá acudir a la o el Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control Postal quién resolverá la controversia en un término máximo de treinta (30) días de formulada la petición, mediante una resolución que contendrá las condiciones de uso y acceso a la red postal pública. Esta resolución será de cumplimiento obligatorio y tendrá fuerza ejecutoria.

**Art. 27.- Condiciones de admisión de los envíos postales incluidos en el Servicio**

**Postal Universal.**- La Agencia de Regulación y Control Postal regulará las condiciones de admisión de los envíos postales incluidos en el Servicio Postal Universal.

## **Capítulo VI DE LOS SERVICIOS POSTALES**

**Art. 28.- Determinación y regulación de los servicios postales.**- 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.

**Art. 29.- Regulación de los envíos postales.**- La Agencia de Regulación y Control Postal regulará las características, modalidades, especificaciones y pesos, de ser el caso, de cada tipo de envío postal y que por tanto están sujetos a las normas que rigen las actividades postales.

**Art. 30.- Objetos prohibidos.**- La Agencia de Regulación y Control Postal coordinará con todas las entidades públicas competentes en materia de seguridad pública del Estado, sanidad, aduanas, patrimonio natural y cultural, estupefacientes, medio ambiente y cualquier otra, para definir un listado de los objetos prohibidos y que no pueden ser objeto de un envío postal. Dicha lista deberá ser difundida a través de las páginas web de los operadores, así como en todos los locales, centros de atención, bodegas, centros logísticos y cualquier establecimiento de acceso al público de los operadores postales. La falta de inclusión en dicha lista no enerva la calidad de prohibido a un objeto de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

**Art. 31.- Normas generales sobre la entrega de los envíos postales.**- Los envíos postales deberán entregarse al destinatario que figure en la dirección postal del envío, a la persona autorizada en el domicilio del mismo, en casilleros domiciliarios, en apartados postales, en las oficinas del operador postal en caso de que así lo haya contratado el remitente, así como en cualquier otro lugar que determine la Agencia de Regulación y Control Postal.

Se entenderán autorizados por el destinatario para recibir los envíos postales, de no constar expresa prohibición, las personas presentes en su domicilio.

El destinatario o la persona autorizada que reciba un envío postal, tendrá que demostrar, por cualquier medio, su identidad al empleado del operador postal que efectúe la entrega. La identidad de quien recibe el envío postal deberá hacerse constar en el reporte de entrega.

El destinatario o la persona autorizada podrá rehusar el envío postal en el momento de la entrega en los siguientes supuestos:

- a) Antes de abrirlo si se trata de carta o paquete.
- b) Antes de leerlo o examinarlo interiormente si se trata de otra clase de envíos. Se exceptúan los envíos contra reembolso, cuando el remitente lo autorice de forma expresa en la cubierta del mismo.

Si el destinatario de un objeto certificado no pudiera o no supiera firmar, lo hará en su lugar un testigo, debidamente identificado.

En ningún caso, podrá estampar su firma como testigo el empleado del operador postal que efectúe la entrega.

La Agencia de Regulación y Control Postal emitirá las normas específicas de la entrega de los envíos postales.

**Art. 32.- Certificación.-** A pedido de cualquier autoridad competente administrativa o judicial, los operadores postales deberán certificar sobre la entrega de un envío postal o sobre cualquier otra información relacionada con la prestación de un servicio postal, siempre que no se afecte la obligación de secreto de la correspondencia. La información relativa a remitente y destinatario, dirección postal y contenido, sólo podrá ser objeto de certificación si es autorizada por un juez o por el remitente o si es solicitada por este. Dicha certificación tendrá validez legal y comercial.

**Art. 33.- Del Código Postal Ecuatoriano.-** Es un esquema conformado por una serie de dígitos numéricos que identifica de manera única a cada zona postal en el territorio nacional. Este esquema añadido a la dirección física facilita la ubicación final de entrega de un envío postal.

El Código Postal Ecuatoriano será administrado por la Agencia de Regulación y Control Postal a través de la creación e implementación del Sistema Código Postal Ecuatoriano. La administración de dicho sistema implica la supervisión, control, mantenimiento, distribución, validación, actualización, reglamentación, ampliación, modificación y difusión del mismo, para lo cual la Agencia de Regulación y Control Postal tendrá las más amplias facultades dentro del ámbito de sus competencias.

Todo envío postal, como parte de la obligación de consignación de dirección postal, deberá incluir el Código Postal respectivo.

**Art. 34.- Contratos con los usuarios.-** 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.

En caso de que, en el texto de un contrato de adhesión se hubiese limitado, condicionado o establecido alguna renuncia de los derechos de los usuarios, tal estipulación se entenderá como no escrita, sin perjuicio de que la Agencia de Regulación y Control Postal de oficio o a petición de parte, ordene la inmediata modificación del contrato; de persistir el incumplimiento se iniciará el procedimiento administrativo sancionatorio correspondiente.

La Agencia de Regulación y Control Postal podrá disponer cambios al modelo de contrato de adhesión en cualquier momento, en ejercicio de su facultad regulatoria.

El modelo de contrato de adhesión registrado deberá ser puesto en conocimiento de los usuarios como parte de la obligación establecida en el art. 34, numeral 3 de la Ley General de los Servicios Postales.

Un contrato de adhesión podrá utilizarse para la contratación de varios servicios postales.

**Art. 35.- Derechos de los usuarios.-** A más de los establecidos en la Ley General de los Servicios Postales, los operadores postales, en el ejercicio de las actividades de prestación de los servicios, garantizarán los siguientes derechos del usuario:

a) La protección contra los riesgos que puedan afectar a su salud y seguridad.

b) La identificación en el envío, del operador postal u operadores postales que van a realizar el servicio postal solicitado por el usuario.

c) Recibir toda información relacionada con su envío postal y de ser el caso, las razones de su falta de entrega.

d) En el supuesto de envíos con valor declarado, el destinatario podrá examinarlos exteriormente antes de firmar su recepción.

En aplicación de los principios de progresividad y de no regresividad, la Agencia de Regulación y Control Postal podrá establecer nuevos derechos a favor de los usuarios o regular la aplicación de los existentes sin menoscabarlos o disminuirlos.

Los derechos de los usuarios señalados en la Ley General de los Servicios Postales y en el presente Reglamento no excluyen otros que se establezcan en el ordenamiento jurídico vigente.

## **Capítulo VII**

### **TÍTULOS HABILITANTES**

Art. 36.- **Obligación general.**- Poda persona que preste servicios postales o realice uno o más procesos de los indicados en el art. 15 de la Ley General de los Servicios Postales, deberá obtener un título habilitante de conformidad con el ordenamiento jurídico.

Art. 37.- **Títulos habilitantes.**- La o el Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control Postal, para la operación de servicios postales, otorgará los siguientes títulos habilitantes:

**1. Permiso.**- Es un acto administrativo que habilita para la operación de servicios en una o más de 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 y la Agencia de Regulación y Control Postal, deberá además obtener el permiso correspondiente.

**3. Concesión.** - Es un contrato administrativo que se otorga cuando en forma excepcional y conformidad con lo dispuesto en el ordenamiento jurídico y el cumplimiento de alguna de las causales establecidas en el art. 19 de la Ley General de los Servicios Postales, sea necesario delegar la prestación del SPU a empresas privadas o de la economía popular y solidaria. La o el Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control Postal otorgará una concesión a la empresa elegida mediante concurso público, garantizando el cumplimiento de los principios de publicidad y transparencia. Cuando se otorgue la concesión a empresas de propiedad estatal de los países que formen parte de la comunidad internacional, la delegación podrá hacerse de forma directa y no será necesario la verificación de la existencia de los supuestos establecidos en el art. 19 de la Ley General de los Servicios Postales.

Las ampliaciones o cambios que soliciten respecto de los títulos habilitantes para incluir nuevos servicios o modificaciones de los aprobados, se agregarán al título inicial y se inscribirán en el Registro General de Operadores Postales.

Art. 38.- **Procedimiento.**- 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.

En el caso de delegación para la prestación de SPU a la iniciativa privada, incluyendo empresa mixtas en las que el Estado ecuatoriano no tenga mayoría accionaria o a la economía popular y solidaria, las condiciones para el concurso público y la delegación, incluyendo los derechos correspondientes, constarán en los respectivos pliegos, que deberán ser elaborados por la o el Director Ejecutivo y aprobados por el Directorio de la Agencia de Regulación y Control Postal.

**Art. 39.- Contenidos mínimos de los títulos habilitantes.-** Sin perjuicio de que la Agencia de Regulación y Control Postal a través de la o el Director Ejecutivo agregue otros, todos los títulos habilitantes deberán contener al menos:

1. La categoría y el o los servicios postales cuya prestación se habilita. En el caso del SPU, el conjunto definido de servicios postales que lo integran.
2. La cobertura geográfica de la operación postal.
3. Las causales de terminación.
4. El plazo de vigencia del título habilitante y el procedimiento de renovación.
5. La obligación de notificación por parte del operador postal de aquellos aspectos de la operación que defina la Agencia de Regulación y Control Postal de conformidad con el presente Reglamento General.
6. La obligación del pago de la contribución del 1% de los ingresos facturados y percibidos conforme el Art. 24 de este Reglamento.
7. La sujeción del operador postal a las normas y regulación vigentes y aquellas que expida la Agencia de Regulación y Control Postal en el futuro.
8. Los demás requisitos de validez y forma de los actos administrativos.
9. En el caso de delegación del Servicio Postal Universal, el contrato respectivo contendrá todas las condiciones de la delegación, de acuerdo con su naturaleza.

**Art. 40.- Actividades complementarias.-** Los operadores postales podrán contratar actividades complementarias, no obstante, la contratación de tales actividades no exime de responsabilidad al operador postal habilitado. La prestación de servicios postales sin el correspondiente título habilitante dará lugar a las sanciones correspondientes previstas en la Ley.

Los operados postales también podrán celebrar acuerdos entre sí para compartir procesos necesarios para sus actividades, sin afectar la libre competencia. No obstante, la responsabilidad recaerá siempre sobre el operador postal que efectuó la admisión del envío.

## **Capítulo VIII REGISTRO GENERAL DE OPERADORES POSTALES**

**Art. 41.- Del Registro General de Operadores Postales.-** El Registro General de Operadores Postales que estará a cargo de la Agencia de Regulación y Control Postal, contendrá los títulos habilitantes para la prestación de servicios postales, sus ampliaciones y modificaciones y cualquier otro documento relacionado a estos y las

resoluciones sobre acceso a la red postal pública, conforme las secciones, requisitos y procedimientos que establezca la Agencia de Regulación y Control Postal para el efecto.

La Agencia de Regulación y Control Postal en la normativa que emita para regular la gestión del Registro General de Operadores Postales establecerá el procedimiento para el acceso de los órganos y entes del Estado, así como de los ciudadanos, a la información constante en el Registro, posibilitando el acceso en línea a esta información.

## **Capítulo IX**

### **ENVÍOS POSTALES NO DISTRIBUIBLES Y REZAGADOS**

**Art. 42 - Imposibilidad de entrega de los envíos postales.-** Cuando la entrega de un envío postal no pueda realizarse a su destinatario o persona autorizada, por haber sido rehusado, por ser desconocido el destinatario, haber fallecido sin dejar herederos o haberse ausentado sin dejar señas, por error o inconsistencia de la dirección postal o por otra causa de acuerdo a las regulaciones que emita la Agencia de Regulación y Control Postal, el operador postal podrá optar por devolver el envío al remitente, solicitarle información adicional o comunicarle para que haga uso de su derecho a recuperar el envío postal. Cualquiera de estas opciones deberá hacerse en el plazo máximo que defina la Agencia de Regulación y Control Postal. El usuario deberá, ya sea proporcionar la información adicional o recuperar el envío, previo el pago correspondiente, en el plazo máximo que determine la Agencia de Regulación y Control Postal, de lo contrario el envío se considerará como no distribuible.

Los operadores postales consignarán en el reverso de los envíos, de cualquier clase o modalidad, la causa de la imposibilidad de la entrega, debiendo suscribir dicha circunstancia el empleado responsable. La no entrega injustificada de un envío postal, a más de las sanciones correspondientes, dará lugar a la indemnización a favor del usuario, de conformidad con lo dispuesto en el presente Reglamento General y las regulaciones que emita la Agencia de Regulación y Control Postal.

**Art. 43.- Depósito y destrucción de los envíos postales.-** Los operadores postales mantendrán en depósito aquellos envíos que, por las causas previstas en el artículo anterior, hayan sido considerados como no distribuibles y no hayan sido devueltos o recuperados por el remitente o entregados al destinatario con la nueva información proporcionada.

Los envíos postales declarados no distribuibles permanecerán en depósito durante el plazo que determine la Agencia de Regulación y Control Postal en la regulación que emita para el tratamiento de envíos postales no distribuibles y rezagados. Durante este plazo, el remitente, el destinatario o aquellos que se subroguen en sus derechos podrán recuperar dichos envíos, previa comprobación de su identidad y el pago del valor correspondiente que será regulado por la Agencia de Regulación y Control Postal.

Transcurrido el plazo indicado en el apartado anterior, el operador postal notificará a la Agencia de Regulación y Control Postal los envíos no distribuibles, para que los declare como rezagados mediante resolución. En su resolución, la Agencia de Regulación y Control Postal dispondrá el procedimiento y el destino final de los mismos, pudiendo autorizar al operador postal su destrucción, donación, remate o que le sean entregados. En ningún caso se afectará la obligación de secreto de los envíos postales.

Los envíos postales con valor declarado que pasen a la calidad de rezagos, se mantendrán en depósito por el plazo que determine la Agencia de Regulación y Control Postal y, pasado este plazo, podrán ser enajenados con autorización de la Agencia de

Regulación y Control Postal.

**Art. 44.- Obligación de consignación de dirección postal.-** Los usuarios de los servicios postales están obligados a consignar, con claridad y sin enmiendas ni raspaduras, la dirección postal completa, tanto del remitente como del destinatario, en todos los envíos postales. No podrán admitirse los envíos postales que no cuenten con esta información.

Igualmente, para la admisión de un envío postal, se exigirá la demostración de la entidad de quien entrega el envío al operador postal.

La Agencia de Regulación y Control Postal, mediante norma técnica, regulará esta obligación y los elementos básicos y constitutivos de la dirección postal.

## **Capítulo X RÉGIMEN TARIFARIO**

**Art. 45.- Libertad tarifaria.-** Los operadores postales que presten servicios distintos al Servicio Postal Universal podrán fijar libremente sus tarifas. No obstante, la Agencia de Regulación y Control Postal, cuando así lo compruebe mediante un estudio económico, podrá fijar tarifas a uno o varios operadores o para todo un servicio, mediante metodologías que consideren los costos, el rendimiento objetivo de inversiones o la demanda, entre otras, cuando se presente alguna o algunas de las siguientes circunstancias como consecuencia de acciones ilegítimas:

- 1) Monopolio u oligopolio en un determinado mercado.
- 2) Existencia de un operador postal con poder de mercado.
- 3) Cuando existan acuerdos o prácticas concertadas que provoquen incrementos de las tarifas.
- 4) Prácticas de abuso de poder de mercado tales como precios predatorios, compresión de márgenes, entre otras.

La fijación de las tarifas será transitoria y se impondrá sin perjuicio de las facultades de control y sanción de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado.

La Agencia de regulación y Control Postal controlará la aplicación de las tarifas impuestas.

**Art. 46.- Régimen tarifario del SPU.-** La Agencia de Regulación y Control Postal, al aprobar el régimen tarifario del SPU, establecerá tarifas que permitan cumplir con el principio de universalidad contemplado en la Constitución de la República. Adicionalmente, se incluirán tarifas que permitan al operador postal designado, obtener excedentes de ciertos servicios para cubrir servicios deficitarios, siempre con el objeto de expandir el SPU a las zonas postales en las que exista déficit del mismo o para cubrir necesidades de sectores de atención social prioritaria.

## **Capítulo XI RESPONSABILIDAD Y RÉGIMEN DE INDEMNIZACIONES**

**Art. 47.- Responsabilidad de los operadores postales en la prestación de los servicios postales.-** Los operadores postales, salvo fuerza mayor o caso fortuito, responderán ante el usuario por incumplimiento de las condiciones de prestación de los servicios postales, a través de la indemnización correspondiente. En especial, están obligados a pagar una indemnización cuando el usuario sufra pérdida, robo, hurto, expoliación o avería de su envío postal.

**Art. 48.- Régimen de indemnizaciones.-** La o el Director Ejecutivo establecerá el régimen de indemnizaciones por incumplimiento por parte de los operadores postales de las condiciones de prestación del servicio contratado y por los eventos señalados en el artículo anterior, de acuerdo con las siguientes reglas:

1) La Agencia de Regulación y Control Postal, en el régimen de indemnizaciones que apruebe, establecerá los plazos y las condiciones de presentación de los reclamos, así como las indemnizaciones por el incumplimiento de las condiciones de cada tipo de servicio postal.

2) Las indemnizaciones que se establezcan en el régimen que apruebe la Agencia de Regulación y Control Postal no excluyen otras establecidas en los convenios internacionales aplicables, así como tampoco enervarán el inicio y resolución del procedimiento administrativo sancionador por parte de la Agencia de Regulación y Control Postal.

3) El régimen de indemnizaciones será aplicable a los servicios postales locales, nacionales, incluyendo aquellos que forman parte del SPU y a los servicios de envíos postales internacionales cuyo régimen de indemnizaciones no esté previsto en convenios internacionales.

4) Las indemnizaciones que correspondan a servicios postales internacionales que formen parte del SPU y aquellos servicios contemplados en los convenios de la Unión Postal Universal se regirán por lo previsto en los instrumentos internacionales correspondientes.

**Art. 49.- Procedimiento de reclamación.-** Todos los operadores postales deberán implementar un procedimiento ágil, transparente, simple y gratuito de atención de reclamos, cuyo tiempo de resolución deberá ser regulado por la Agencia de Control Postal. Tales reclamaciones podrán ser presentadas por el usuario en cualquier oficina o local comercial o administrativo del operador postal en contra de quien va dirigido. La Agencia de Regulación y Control Postal controlará el cumplimiento de esta obligación.

La falta de presentación del comprobante de venta o contrato por parte del usuario, no impedirá el trámite del reclamo siempre que se pueda comprobar que el usuario contrató el servicio postal objeto del reclamo.

Cuando las reclamaciones no sean atendidas en todo o en parte por el operador postal, el usuario podrá optar por acudir a la Agencia de Regulación y Control Postal o a los órganos judiciales competentes de conformidad con la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

En caso de que el usuario acuda a la Agencia de Regulación y Control Postal denunciando la falta de atención del reclamo o el incumplimiento por parte del operador postal de las condiciones del servicio, la Agencia de Regulación y Control Postal iniciará el procedimiento administrativo sancionador correspondiente y, en caso de determinar la existencia de una infracción, sancionará al operador y con base en la competencia establecida en el art. 49 de la Ley General de los Servicios Postales, ordenará la indemnización que corresponda a favor del usuario de conformidad con lo dispuesto en el reglamento correspondiente.

## **Capítulo XII**

### **DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR**

**Art. 50.- Del órgano desconcentrado en el procedimiento administrativo sancionador.-** El organismo desconcentrado que se conforme dentro de la estructura organizacional de la Agencia de Regulación y Control Postal, es el encargado de sustanciar el



procedimiento administrativo sancionador y de aplicar el régimen sancionatorio previsto en la Ley. La competencia para el ejercicio de la potestad sancionatoria la tiene el titular del órgano desconcentrado, pudiendo delegarla a otros funcionarios de la Agencia de Regulación y Control Postal, de acuerdo a la organización que se establezca en el territorio nacional.

La Agencia de Regulación y Control Postal deberá garantizar el debido proceso y el derecho a la defensa en todas las etapas del procedimiento sancionador.

**Art. 51.- Apertura.-** Cuando se presuma la comisión de cualquiera de las infracciones establecidas en la Ley General de los Servicios Postales, el Organismo Desconcentrado de la Agencia de Regulación y Control Postal emitirá el acto de apertura del procedimiento sancionador. Dicho acto deberá indicar (i) los hechos que presuntamente constituyen la infracción, (ii) la tipificación de las infracciones de las que se trate y las disposiciones presuntamente vulneradas, (iii) las posibles sanciones que procederían en caso de comprobarse su existencia, así como (iv) el plazo para formular los descargos.

En este acto de apertura, se deberá adjuntar el informe técnico-jurídico que sustente el mismo.

**Art. 52.- Pruebas.-** El presunto infractor podrá presentar sus alegatos y descargos y aportar y solicitar las pruebas que considere necesarias para su defensa, dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a la notificación del acto de apertura del procedimiento. Vencido este lapso, se abrirá un período de ocho (8) días hábiles para la evacuación de las pruebas solicitadas. En caso de necesidad comprobada para la evacuación de pruebas por parte del presunto infractor o del Organismo Desconcentrado de la Agencia de Regulación y Control Postal, se podrá prorrogar el lapso de evacuación de pruebas mediante acto debidamente motivado.

Se admitirán las pruebas permitidas por el ordenamiento jurídico vigente con excepción de la confesión judicial. Podrán declararse improcedentes aquellas pruebas que no sean pertinentes por su falta de relación con los hechos o que no puedan alterar la resolución final a favor del presunto infractor.

**Art. 53.- Potestades de investigación.-** El Organismo Desconcentrado de la Agencia de Regulación y Control Postal tendrá potestades de investigación durante el procedimiento sancionador y podrá solicitar toda clase de información, inclusive aquella sometida a sigilo bancario, o requerir la colaboración de entes u órganos públicos o privados para la determinación de los hechos o de la existencia de la infracción.

**Art. 54.- Resolución.-** El Organismo Desconcentrado de la Agencia de Regulación y Control Postal, inmediatamente vencido el lapso de evacuación de pruebas, convocará a las partes por una ocasión a una Audiencia Oral a fin de escuchar sus alegatos de cargo y descargo y emitirá la resolución del procedimiento administrativo sancionador dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a la celebración de la Audiencia Oral. Si una de las partes no acude a la Audiencia Oral señalada, se procederá a escuchar los alegatos de cargo y descargo de la parte presente y se declarará concluida la misma.

El plazo para resolver podrá ser prorrogado motivadamente por una vez por un período igual al señalado en el párrafo anterior.

**Art. 55.- Atenuantes.-** Para los fines de la graduación de las sanciones a ser impuestas o su subsanación se considerarán las siguientes circunstancias atenuantes:

1. No haber sido sancionado por la misma infracción, en los veinticuatro (24) meses anteriores a la apertura del procedimiento sancionador.

2. Haber admitido la infracción en la sustanciación del procedimiento administrativo sancionatorio. En este caso, se deberá presentar un plan de subsanación, el cual será autorizado por la o el Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control Postal.

3. Haber subsanado integralmente la infracción de forma voluntaria antes de la imposición de la sanción.

4. Haber reparado integralmente los daños causados con ocasión de la comisión de la infracción, antes de la imposición de la sanción.

En caso de concurrencia, debidamente comprobada, de las circunstancias atenuantes 1, 3 y 4, la Agencia de Regulación y Control Postal, en los casos en los que considere aplicable, y previa valoración de la afectación al mercado, al servicio o a los usuarios, podrá abstenerse de imponer una sanción, en caso de infracciones leves y graves. Esta disposición no aplica para infracciones muy graves.

**Art. 56.- Agravantes.-** En el ejercicio de su potestad sancionatoria, el órgano desconcentrado de la Agencia de Regulación y Control Postal considerará uno o más de circunstancias agravantes previstas en el Art. 43 de la Ley General de los Servicios Postales.

**Art. 57.- Apelación.-** La resolución del Organismo Desconcentrado de la Agencia de Regulación y Control Postal en el procedimiento administrativo sancionador, podrá ser recurrida administrativamente en apelación ante la o el Director Ejecutivo de la Agencia, dentro del término de quince (15) días hábiles siguientes a la notificación de la resolución.

Dicho funcionario tendrá el plazo dos (2) meses para resolver. Transcurrido este plazo sin que recaiga resolución, se entenderá favorable el recurso.

La o el Director Ejecutivo resolverá el recurso en mérito de los autos. No obstante, de oficio o a petición de parte podrá convocar a una audiencia. La apelación no suspenderá la ejecución del acto ni de las medidas que se hubieran adoptado u ordenado, salvo que la Directora o Director Ejecutivo lo disponga cuando la ejecución del acto o las medidas pudieran causar perjuicios de imposible o difícil reparación.

La decisión de la máxima autoridad administrativa, pone fin a la vía administrativa, quien también conocerá, tramitará y resolverá el recurso de revisión en caso de que se lo presente.

**Art. 58.- Prescripción.-** Las reglas de prescripción de las infracciones son las establecidas en el art. 52 de la Ley General de los Servicios Postales.

#### **DISPOSICIÓN TRANSITORIA**

**Única.-** Los operadores postales, en el plazo de treinta (30) días contados a partir de la obtención del correspondiente título habilitante, deberán presentar los modelos de contratos de adhesión, para su registro en la Agencia de Regulación y Control Postal.

#### **DISPOSICIONES FINALES**

**Primera.-** Se derogan expresamente todas las normas técnicas y reglamentos expedidos en lo que se opongan a la Ley General de los Servicios Postales y al presente Reglamento General.

**Segunda.-** La recaudación del 1% será exigible a partir de la emisión del respectivo título habilitante.

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

Dado en el Palacio Nacional, Distrito Metropolitano de Quito, a 22 de agosto de 2016.

**FUENTES DE LA PRESENTE EDICIÓN DEL REGLAMENTO GENERAL A LA LEY GENERAL DE LOS  
SERVICIOS POSTALES**

1.- Decreto 1156 (Registro Oficial 854, 4-X-2016).