



# LEY GENERAL DE LOS SERVICIOS POSTALES

Ley 0

Registro Oficial Suplemento 603 de 07-oct.-2015

Estado: Vigente

REPUBLICA DEL ECUADOR

ASAMBLEA NACIONAL

Oficio No. SAN-2015-1660

Quito, 25 de septiembre de 2015

Ingeniero

Hugo Del Pozo Barrezueta

Director Del Registro Oficial

En su despacho.-

De mis consideraciones:

La Asamblea Nacional, de conformidad con las atribuciones que le confiere la Constitución de la República del Ecuador y la Ley Orgánica de la Función Legislativa, discutió y aprobó el PROYECTO DE LEY GENERAL DE LOS SERVICIOS POSTALES.

En sesión de 24 de septiembre de 2015, el Pleno de la Asamblea Nacional conoció y se pronunció sobre la objeción parcial presentada por el señor Presidente Constitucional de la República.

Por lo expuesto, y, tal como dispone el artículo 138 de la Constitución de la República del Ecuador y el artículo 64 de la Ley Orgánica de la Función Legislativa, acompaño el texto de la LEY GENERAL DE LOS SERVICIOS POSTALES, para que se sirva publicarlo en el Registro Oficial.

Atentamente,

f.) DRA. LIBIA RIVAS ORDOÑEZ

Secretaria General.

REPUBLICA DEL ECUADOR

ASAMBLEA NACIONAL

CERTIFICACION

En mi calidad de Secretaria General de la Asamblea Nacional, me permito CERTIFICAR que la Asamblea Nacional discutió y aprobó el "PROYECTO DE LEY GENERAL DE LOS SERVICIOS POSTALES", en primer debate el 3 de febrero de 2015, en segundo debate el 28 de julio de 2015 y se pronunció sobre la objeción parcial del Presidente Constitucional de la República el 24 de septiembre de 2015.

Quito, 25 de septiembre de 2015.

f.) DRA. LIBIA RIVAS ORDOÑEZ

Secretaria General.

REPUBLICA DEL ECUADOR

## ASAMBLEA NACIONAL

### EL PLENO

#### CONSIDERANDO

Que, el artículo 16 numeral 1 de la Constitución de la República del Ecuador dispone que toda persona tiene derecho a una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos;

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

Que, la Constitución de la República, en su artículo 84, prevé la garantía normativa y dispone que tanto la Asamblea Nacional como todo órgano con potestad normativa tiene la obligación de adecuar, formal y materialmente, las leyes y demás normas jurídicas a los derechos previstos en la Constitución y los tratados internacionales y los que sean necesarios para garantizar la dignidad del ser humano o de las comunidades, pueblos y nacionalidades;

Que, el artículo 313 de la Constitución de la República del Ecuador 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 influencia decisiva económica, social, política o ambiental y deben orientarse al pleno desarrollo de los derechos y al interés social. Se consideran como sectores estratégicos la energía en todas sus formas, las telecomunicaciones, los recursos naturales no renovables, el transporte y la refinación de hidrocarburos, la biodiversidad y el patrimonio genético, el espectro radioeléctrico, el agua y lo demás que determine la ley;

Que, el segundo inciso del artículo 314 de la Constitución de la República del Ecuador establece que el Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos y establecerá su control y regulación;

Que, el artículo 326 numeral 15 de la Constitución de la República del Ecuador determina que se prohíbe la paralización de los servicios públicos de salud y saneamiento ambiental, educación, justicia, bomberos, seguridad social, energía eléctrica, agua potable y alcantarillado, producción hidrocarburífera, procesamiento, transporte y distribución de combustibles, transportación pública, correos y telecomunicaciones. La ley establecerá límites que aseguren el funcionamiento de dichos servicios;

Que, los artículos 12 y 19 de la Declaración Universal de Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas consagra la protección de los envíos de correspondencia y la libertad de opinión y expresión por cualquier medio; y,

Que, el Gobierno Ecuatoriano, como suscriptor del Convenio Postal Universal, ha acordado la responsabilidad de establecer y garantizar adecuadamente el Servicio Postal Universal (SPU) ratificado en las actas de Ginebra de 2008.

En ejercicio de las atribuciones que le confieren el numeral 6 del artículo 120 y el artículo 132 de la Constitución de la República del Ecuador, expide la siguiente.

## LEY GENERAL DE LOS SERVICIOS POSTALES

### CAPITULO I DISPOSICIONES PRELIMINARES

**Art. 1.-** Objeto. La presente Ley tiene por objeto regular y controlar la administración y gestión de los servicios postales para garantizar el derecho de los usuarios a la prestación eficiente, oportuna y segura de estos servicios.

Los servicios postales se consideran servicios de interés general y son administrados, regulados y controlados por el Estado, de conformidad con lo dispuesto en la presente Ley.

Se considera únicamente al Servicio Postal Universal (SPU) como un servicio público.

#### **Concordancias:**

*CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, Arts. 52, 53, 225, 314*

*LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, Arts. 18*

**Art. 2.-** Ambito de aplicación. Esta Ley será aplicable a todos los operadores postales, es decir, a todas las personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, privadas o públicas, que realicen uno o más de los procesos que conforman el servicio postal, incluido el servicio postal logístico de manera directa o indirecta a nivel local, nacional o internacional, así como a las relaciones que se generen entre ellos y a sus usuarios.

También se aplicará, en lo que corresponda, a las personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, privadas o públicas distintas de los operadores postales que tengan relación con las actividades postales.

#### **Concordancias:**

*CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, Arts. 316*

*CODIGO CIVIL (LIBRO I), Arts. 40, 564*

**Art. 3.-** Principios. El Servicio Postal Universal (SPU) responde a todos los principios consagrados en la Constitución de la República respecto de los servicios públicos y a lo dispuesto en los convenios internacionales ratificados en el Ecuador.

Los servicios postales se prestarán conforme con los principios de permanencia, seguridad, asequibilidad y eficiencia.

#### **Concordancias:**

*CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, Arts. 52, 53, 314*

*LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, Arts. 18*

*LEY ORGANICA DE EMPRESAS PUBLICAS, LOEP, Arts. 3*

**Art. 4.-** Secreto e inviolabilidad. La obligación del secreto de los envíos postales protege el contenido y su divulgación, lo que implica la absoluta prohibición para los operadores postales de facilitar datos relativos a la existencia o contenido del envío u objeto postal, a su clase, a sus circunstancias y características exteriores, a la identidad del remitente y del destinatario o a sus direcciones, salvo petición de estos, sus representantes legales o apoderados o mediante autorización judicial, de conformidad con la ley. La inviolabilidad es el deber de fidelidad en la custodia y gestión de los envíos postales.



Se entiende por violación de los envíos postales a la retención arbitraria e ilegal, desvío doloso, apertura, sustracción, destrucción, retención u ocultamiento, así como indagar o conocer su contenido sin llegar a abrirlos o, en general, cualquier acto de infidencia en su custodia. No constituirán violación los casos que se encuentren expresamente establecidos en la presente Ley u otras disposiciones nacionales o internacionales.

**Concordancias:**

*CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, Arts. 66*

*LEY ORGANICA DE COMUNICACION, Arts. 30, 31*

*LEY ORGANICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA, Arts. 6*

*CODIGO CIVIL (TITULO PRELIMINAR), Arts. 28*

*CODIGO ORGANICO INTEGRAL PENAL, COIP, Arts. 178, 230, 472*

**Art. 5.-** Excepciones. La obligación de secreto e inviolabilidad tendrá las siguientes excepciones:

1. Los envíos postales solo podrán ser retenidos, abiertos, interceptados y examinados por orden judicial y cuando intervengan dentro del ámbito de sus competencias las respectivas autoridades, de conformidad con la Constitución y la ley.
2. Cuando se presuma que los envíos postales al momento de ser verificados contienen material bélico, explosivos o cualquier otro objeto o material que pueda usarse en actos de terrorismo, sustancias catalogadas sujetas a fiscalización, pornografía infantil, animales vivos, excepto los considerados para investigación científica, flora y fauna protegida, dinero y objetos preciosos u otros de similar naturaleza y que se encuentren prohibidos de ser transportados. En estos casos, el operador postal deberá dar aviso a la autoridad competente a fin de que se aplique el procedimiento determinado en el ordenamiento jurídico vigente.

**Concordancias:**

*CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, Arts. 66*

*CODIGO ORGANICO INTEGRAL PENAL, COIP, Arts. 476*

*CODIGO DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA, Arts. 54*

*CODIGO CIVIL (TITULO PRELIMINAR), Arts. 32*

*LEY ORGANICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA, Arts. 6*

**Art. 6.-** Definiciones. Para efectos de la presente Ley, se aplicarán las siguientes definiciones:

Casillero postal.- Recipiente, caja o similar instalado en una oficina postal para recibir el correo destinado a un cliente.

Cecograma.- Envío de correspondencia que contiene la escritura utilizada por personas carentes de visión, grabaciones de sonido y/o papel especial destinado exclusivamente para el uso de las personas con discapacidad visual y admitido en las condiciones establecidas en las leyes.

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.

Permiso de Operación Postal.- Acto administrativo mediante el cual el Estado permite a una persona natural o jurídica, pública o privada, nacional o extranjera, luego del cumplimiento de los requisitos exigidos, la prestación de servicios postales en un área geográfica determinada y por un plazo establecido.



Envío postal.- Correspondencia, paquete, objeto o giro postal que es trasladado de un remitente a un destinatario a través de una red postal.

Envío postal con valor declarado.- Envío postal cuyo contenido es declarado y por tanto asegurado en caso de pérdida, robo, hurto, expoliación o avería.

Franqueo.- Es una de las formas de pago de las tarifas de los servicios postales al operador postal designado.

Giro postal.- Remisión de dinero a través de operadores postales por medio de libramientos a favor de un beneficiario determinado, servicio que se utiliza para la situación de fondos o para la liquidación de envíos postales con reembolso.

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.

Operadores postales.- Persona natural o jurídica, pública o privada, nacional o extranjera, que cuenta con permiso de la Agencia de Regulación y Control Postal para prestar los servicios postales.

Usuario.- Persona natural o jurídica, privada o pública, nacional o extranjera, que utiliza el servicio postal como remitente o destinatario.

Registro general de operadores de los servicios postales.- Registro público que contendrá información de los operadores postales relativa a los servicios que prestan, cobertura, infraestructura y demás información relacionada a su actividad, de conformidad con las regulaciones que determine la Agencia de Regulación y Control Postal.

Servicio postal logístico.- Solución integrada para grandes 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.

Sistema del Código Postal Ecuatoriano.- Conjunto de componentes legales, técnicos y tecnológicos interrelacionados que permiten la administración del Código Postal Ecuatoriano.

Unión Postal Universal (UPU).- Organismo especializado de la Organización de Naciones Unidas que cumple la función de asesoramiento, mediación y enlace y proporciona asistencia técnica en materia postal.

## CAPITULO II REGIMEN INSTITUCIONAL

**Art. 7.-** Rectoría del sector y sus atribuciones. Al Ministerio rector del sector postal le corresponde establecer y evaluar políticas, directrices y planes aplicables de conformidad con lo dispuesto en la presente Ley y su Reglamento General. El Ministerio rector en el ámbito de los servicios postales tiene las siguientes atribuciones:

1. Formular, orientar, coordinar y evaluar las políticas públicas y planes para la promoción y desarrollo del servicio postal.
2. Aprobar el Plan de Implementación del Servicio Postal Universal (SPU) y el Plan Anual de Emisiones Postales.
3. Promover, en coordinación con instituciones públicas o privadas, la investigación científica y tecnológica en beneficio de los servicios postales, así como el fortalecimiento del comercio electrónico en materia postal, de conformidad con lo dispuesto por el ente rector de la ciencia, tecnología e innovación.



4. Ejercer la representación del Ecuador ante organismos internacionales del sector, en coordinación con la Agencia de Regulación y Control Postal y el operador postal designado.
5. Las demás establecidas en las leyes y otras normas vigentes.

#### **Concordancias:**

*CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, Arts. 154, 387*

*ESTATUTO REGIMEN JURIDICO ADMINISTRATIVO FUNCION EJECUTIVA, ERJAFE, Arts. 17*

*LEY DE PROPIEDAD INTELECTUAL, Arts. 120, 290*

**Art. 8.-** De la Agencia de Regulación y Control Postal. Créase 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.

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.

Para hacer efectivo el principio constitucional de eficiencia en la administración pública, la Agencia de Regulación y Control Postal implementará procedimientos ágiles de notificación y declaración por parte de los administrados y mecanismos de control posterior (ex post).

La Agencia de Regulación y Control Postal contará con un Directorio y una Directora o Director Ejecutivo.

#### **Concordancias:**

*CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, Arts. 227, 287, 315*

*LEY DE MODERNIZACION DEL ESTADO, Arts. 29*

*LEY ORGANICA DE LA CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO, Arts. 3*

*LEY ORGANICA DE EMPRESAS PUBLICAS, LOEP, Arts. 4*

**Art. 9.-** Atribuciones de la Agencia de Regulación y Control Postal. Son atribuciones de la Agencia de Regulación y Control Postal:

1. Ejecutar, en el marco de sus competencias, las políticas públicas y directrices en materia postal dictadas por el Ministerio rector.
2. Regular y controlar los servicios postales, de conformidad con la presente Ley y la normativa internacional.
3. Emitir normas técnicas relacionadas con la prestación del servicio postal, de conformidad con la presente Ley y la normativa internacional.
4. Participar, en coordinación con el Ministerio rector, ante los organismos internacionales relacionados con el sector postal como organismo técnico especializado.
5. 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 correspondan por estos títulos habilitantes.
6. Administrar el Registro General de Operadores de los servicios postales.
7. Administrar y controlar el Sistema del Código Postal Ecuatoriano.
8. Fijar, de conformidad con la presente Ley, los regímenes tarifarios para la prestación del Servicio Postal Universal y para la prestación del servicio postal.
9. Establecer el régimen de indemnizaciones por incumplimiento de los operadores postales.
10. Homologar y certificar los equipos especializados para la prestación de los servicios postales que serán utilizados por los operadores.
11. Supervisar y evaluar el sector postal ecuatoriano, a través de la medición del cumplimiento de los



objetivos y metas establecidas.

12. Asegurar la protección de los derechos de los usuarios en materia postal.
13. Controlar el cumplimiento del Plan de Implementación del Servicio Postal Universal.
14. Controlar la ejecución del Plan Anual de Emisiones Postales.
15. Fomentar el establecimiento de exención de aranceles y el establecimiento de servicios especializados para la paquetería que contiene bienes de uso del núcleo familiar que las personas ecuatorianas en el exterior envían a sus familiares en el Ecuador.
16. 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.
17. Conocer y resolver administrativamente los reclamos y denuncias que tengan relación con usuarios y operadores de los servicios postales.
18. Juzgar y sancionar a los operadores postales que incumplan lo establecido en la presente Ley y demás normativa aplicable.
19. Ejercer la jurisdicción coactiva para recaudar los valores que se le adeuden, incluido el cobro de multas, de conformidad con la Ley.
20. Las demás establecidas por leyes, reglamentos, convenios y acuerdos internacionales.

### **Concordancias:**

*CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, Arts. 338*

*CODIGO ORGANICO GENERAL DE PROCESOS, COGEP, Arts. 316*

*CODIGO TRIBUTARIO, Arts. 158*

*CODIGO ORGANICO DE LA PRODUCCION, COMERCIO E INVERSIONES, COPCI, Arts. 125*

*CODIGO TRIBUTARIO, Arts. 157*

*ESTATUTO REGIMEN JURIDICO ADMINISTRATIVO FUNCION EJECUTIVA, ERJAFE, Arts. 172*

*LEY ORGANICA DE SERVICIO PUBLICO, LOSEP, Arts. 130*

*LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, Arts. 4, 9, 19*

*REGLAMENTO AL TITULO FACILITACION ADUANERA DEL CODIGO DE PRODUCCION, Arts. 212*

**Art. 10.-** Del Directorio. La Agencia de Regulación y Control Postal tendrá un Directorio integrado de la siguiente manera:

1. El Ministro del órgano rector del sector postal o su delegado permanente, quien lo presidirá y tendrá voto dirimente.
2. El Ministro del órgano rector del transporte o su delegado permanente.
3. El Ministro del órgano rector del comercio exterior o su delegado permanente.

A las sesiones del Directorio asistirá el Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control Postal, quien actuará en calidad de Secretario, con voz pero sin voto.

Todo lo relativo al funcionamiento del Directorio será regulado en la normativa que emita para el efecto dicho órgano.

**Art. 11.-** Atribuciones del Directorio. Son atribuciones del Directorio de la Agencia de Regulación y Control Postal:

1. Designar a la Directora o Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control Postal de una terna que presente el Presidente del Directorio.
2. Aprobar el Plan de Regulación y Control Postal de la Agencia de Regulación y Control Postal.
3. Revisar y modificar, cuando corresponda, la normativa emitida por el Director.
4. Supervisar y controlar la gestión del Director (a) Ejecutivo (a) y removerlo de ser el caso.
5. Aprobar el estatuto orgánico funcional, el plan estratégico, el plan de inversiones, el presupuesto anual y demás planes para su funcionamiento.



6. Establecer lineamientos estratégicos para la regulación y el control del sector.
7. Las demás que consten en la presente Ley y en el ordenamiento jurídico vigente.

**Art. 12.-** De la Directora o Del Director Ejecutivo. El Director Ejecutivo es un cargo de libre nombramiento y remoción y será nombrado por el Directorio. Para ser designado Director Ejecutivo de la Agencia, se requerirá:

1. Tener título de tercer nivel.
2. Acreditar conocimiento y experiencia profesional de por lo menos cinco años en actividades similares o afines al servicio postal.
3. No tener vinculación profesional, laboral, societaria o intereses económicos en las entidades reguladas y controladas por la Agencia. Esta prohibición se extiende a su cónyuge o conviviente legalmente reconocido o parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.

**Concordancias:**

*LEY ORGANICA DE SERVICIO PUBLICO, LOSEP, Arts. 5*

*CODIGO CIVIL (TITULO PRELIMINAR), Arts. 22, 23*

**Art. 13.-** Atribuciones de la Directora o del Director Ejecutivo. Son atribuciones de la Directora o Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control Postal:

1. Ejercer la administración y representación legal, judicial y extrajudicial de la Agencia de Regulación y Control Postal.
2. Cumplir y hacer cumplir las políticas y directrices emitidas por el Ministerio rector del sector y las resoluciones del Directorio.
3. Participar en los organismos internacionales relacionados con el sector postal como organismo técnico especializado.
4. Contribuir con los organismos internacionales del sector postal de los que el país es miembro.
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.
7. Fijar el régimen tarifario para la prestación del Servicio Postal Universal (SPU). También fijará los regímenes tarifarios para la prestación de los servicios postales cuando no existan condiciones de competencia.
8. Otorgar, renovar, cancelar o negar los permisos de operación postal y autorizaciones y concesiones para la operación del Servicio Postal Universal (SPU).
9. Establecer el régimen de indemnizaciones por incumplimiento de los operadores postales.
10. Administrar y controlar el Registro General de Operadores de los servicios postales y la aplicación del Sistema del Código Postal Ecuatoriano.
11. Supervisar y evaluar el sector postal ecuatoriano, a través de la medición del cumplimiento de los objetivos y metas establecidas.
12. Controlar el cumplimiento del Plan de Implementación del Servicio Postal Universal y la ejecución del Plan Anual de Emisiones Postales.
13. Conocer y resolver en segunda instancia sobre los recursos de apelación presentados en contra de los actos emitidos por el órgano competente de la Agencia de Regulación y Control Postal.
14. Ejercer la jurisdicción coactiva de conformidad con la ley.
15. Presentar al Directorio, para su aprobación, el estatuto orgánico funcional, el plan estratégico, el plan de inversiones, el presupuesto anual y demás planes para su funcionamiento.
16. Emitir la normativa interna y los actos administrativos para el funcionamiento de la Agencia.
17. Gestionar la cooperación internacional para el financiamiento de la Agencia y presentar al Directorio el informe anual de labores y de la gestión financiera.
18. Ejercer, directamente o a través de la unidad respectiva, el control técnico para asegurar la



correcta aplicación de las regulaciones del sector.

19. Inspeccionar, directamente o a través de la unidad respectiva, a los operadores de los servicios postales.
20. Controlar el cumplimiento del Plan de Regulación y Control Postal de la Agencia.
21. Recepcionar denuncias, directamente o a través de la unidad respectiva.
22. Conocer y resolver sobre los recursos de apelación presentados en contra de los actos emitidos por el órgano competente de la Agencia, dentro del procedimiento sancionador.
23. Las demás que consten en la presente Ley y en el ordenamiento jurídico vigente.

Los actos administrativos que emita la o el Director Ejecutivo podrán ser impugnados únicamente ante el mismo órgano, dicha resolución pondrá fin a la vía administrativa.

### **Concordancias:**

*CODIGO TRIBUTARIO, Arts. 75, 158*

*CODIGO CIVIL (LIBRO I), Arts. 570*

*ESTATUTO REGIMEN JURIDICO ADMINISTRATIVO FUNCION EJECUTIVA, ERJAFE, Arts. 69, 176, 177, 179*

**Art. 14.-** Financiamiento de la Agencia de Regulación y Control Postal. La Agencia de Regulación y Control Postal se financiará con los ingresos recibidos por:

1. Asignaciones del Presupuesto General del Estado.
2. Cooperación internacional no reembolsable otorgada por organismos gubernamentales y no gubernamentales.

## CAPITULO III

### LOS SERVICIOS POSTALES Y SUS TITULOS HABILITANTES

**Art. 15.-** Servicios postales. Consiste en el desarrollo de uno o varios de los procesos de admisión, clasificación, distribución y entrega de envíos postales dentro del territorio nacional y desde o hacia el exterior. Son servicios postales los siguientes:

1. Admisión.- es la recepción de cartas, paquetes y envíos postales diversos que los usuarios solicitan a los operadores postales para que transporten y entreguen a un destinatario específico.
2. Clasificación.- es el ordenamiento de la materia postal de acuerdo con su destino.
3. Distribución.- es la fase del Servicio Postal que comprende el conjunto de operaciones tendientes a la entrega de los envíos postales.
4. Entrega.- es la acción de hacer llegar al usuario destinatario, el envío u objeto postal por parte del operador autorizado o concesionario utilizando cualquier medio.

**Art. 16.-** Clasificación de los servicios postales. En función de las condiciones exigibles para su prestación, son los siguientes:

1. Servicio Postal Universal (SPU).- Es un servicio postal, considerado servicio público, que consiste en la obligación de brindar un conjunto definido de servicios postales prestados en forma permanente, de calidad y a tarifas asequibles con cobertura en todo el territorio nacional, que permita a los usuarios remitir y recibir envíos postales desde y hacia cualquier parte del mundo. Este conjunto de servicios, será definido por la Agencia de Regulación y Control Postal y constará en el Plan de Implementación del SPU.
2. Servicios postales no incluidos en el Servicio Postal Universal (SPU).- Son los servicios postales diferentes del Servicio Postal Universal (SPU) ofrecido por operadores postales públicos o privados, dentro de un régimen de libre competencia, debido a sus características particulares de especialidad, tiempos, valores agregados, envíos con datos de entrega, informes de avance, georreferenciación, precios, tarifas y otras características de similar naturaleza. Entre estos servicios, se incluyen los de mensajería acelerada o courier, los giros postales prestados por vía aérea, transporte terrestre,

marítimo o fluvial y los envíos de encomiendas a través de empresas de transporte terrestre y todo lo relacionado con el comercio electrónico en materia postal.

3. Los demás servicios postales determinados en los convenios internacionales debidamente suscritos por el Ecuador o aquellos a los que se encuentre adherido.

La Agencia de Regulación y Control Postal definirá las modalidades, características y parámetros de calidad de estos servicios.

### **Concordancias:**

*CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, Arts. 53, 335*

*LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, Arts. 4, 32*

**Art. 17.-** Categorías de operación de los servicios postales. Los servicios postales podrán ser prestados por los operadores postales en las siguientes categorías:

1. Local.- son los servicios postales prestados por un operador en una parroquia, entre parroquias, en un cantón o entre cantones dentro de una misma provincia.
2. Nacional.- son los servicios postales prestados por un operador en más de una provincia dentro del territorio nacional.
3. Internacional.- son los servicios postales prestados por el operador desde cualquier área geográfica del territorio nacional, desde o hacia el exterior.

El tipo de servicio prestado por parte de los operadores podrá corresponder a una, varias o todas las categorías, lo que dependerá del permiso, autorización o concesión.

**Art. 18.-** Autorización de operación del Servicio Postal Universal (SPU). La Agencia de Regulación y Control Postal otorgará la autorización al operador postal designado para la prestación del SPU y para usar la red postal pública, de acuerdo con la o las categorías definidas en la presente Ley, su Reglamento General y las regulaciones que emita la Agencia.

El plazo de los contratos de autorización será de diez años y podrán renovarse por igual período, después del cumplimiento de los requisitos y trámites previstos en las regulaciones que dicte la Agencia.

**Art. 19.-** Concesión de operación del Servicio Postal Universal (SPU). De forma excepcional, mediante resolución motivada de la Agencia de Regulación y Control Postal, se podrá delegar, mediante concesión, la gestión del SPU a empresas mixtas, privadas o de la economía popular y solidaria, cuando se justifique alguna de los siguientes causales:

1. Cuando la demanda del SPU no pueda ser satisfecha por empresas públicas o mixtas con mayoría accionaria del Estado.
2. Cuando sea necesario para promover el acceso equitativo al SPU.
3. Cuando de manera justificada se establezca la necesidad de incrementar niveles de eficiencia o se requiera alcanzar economías de escala.
4. Cuando sea necesario para aumentar la competencia para satisfacer el SPU.
5. Cuando de manera justificada se demuestre la necesidad de inversión privada o del sector popular y solidario para satisfacer las necesidades del servicio público con estándares de calidad y eficiencia adecuados.
6. Cuando por criterio técnico de la Agencia de Regulación y Control Postal sea necesario y adecuado para satisfacer el interés público, colectivo o general.

### **Concordancias:**

*CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, Arts. 315, 316, 334*



*LEY DE COMPAÑÍAS, Arts. 308, 311*

*LEY DE MODERNIZACION DEL ESTADO, Arts. 6, 41*

*LEY ORGANICA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA, Arts. 10*

**Art. 20.-** Permiso de Operación Postal. La Agencia de Regulación y Control Postal, mediante Permiso de Operación Postal, habilitará a personas naturales o jurídicas, privadas o públicas, nacionales o extranjeras domiciliadas en el país, la operación de servicios postales. El permiso se otorgará de acuerdo con las categorías definidas en la presente Ley, su Reglamento General y las regulaciones que emita la Agencia.

El plazo de los contratos del Permiso de Operación Postal será de diez años y podrán renovarse por igual período, después del cumplimiento de los requisitos y trámites previstos en la normativa.

**Concordancias:**

*LEY GENERAL DE LOS SERVICIOS POSTALES, Arts. 17*

*LEY DE COMPAÑÍAS, Arts. 5, 6*

*CODIGO CIVIL (LIBRO I), Arts. 55*

**Art. 21.-** Pago de valores del Permiso de Operación Postal y de la concesión del Servicio Postal Universal (SPU). 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.

**Art. 22.-** Registro general de operadores de los servicios postales. La Agencia de Regulación y Control Postal administrará el Registro General de Operadores de los servicios postales, que será de carácter público.

El Registro contendrá información de los operadores postales relativa a los servicios que prestan, a la cobertura, infraestructura, información relacionada con su actividad, además de los actos administrativos de permiso, autorización y contratos de concesión y sus modificaciones, renovaciones, cancelaciones o todo cambio concerniente a ellos.

**Concordancias:**

*LEY ORGANICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA, Arts. 5, 7*

**Art. 23.-** Régimen tarifario. La Agencia de Regulación y Control Postal establecerá las tarifas del SPU.

Los operadores postales para los servicios postales no incluidos en el SPU fijarán libremente sus precios. Sin embargo, en cualquier momento, la Agencia de Regulación y Control Postal podrá regular tales precios cuando no existan condiciones competitivas o el nivel de precios refleje ausencia de competencia efectiva. Para tal efecto, considerará entre otros, costos, tiempos y características de valor agregado.

**Concordancias:**

*LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, Arts. 4, 9, 19, 51*

**Art. 24.-** Envíos postales no distribuibles y rezagados. Los envíos postales que no hayan podido ser entregados al destinatario ni devueltos al remitente, y que han cumplido con el plazo de conservación y custodia por parte de los operadores postales definido por la Agencia, serán considerados como no distribuibles y sujetos a ser declarados como rezagados, con excepción de aquellos sometidos a las autoridades aduaneras.



La Agencia de Regulación y Control Postal mediante resolución motivada dispondrá se dé el tratamiento final a los envíos postales rezagados, de conformidad con el Reglamento que emita para el efecto.

Los envíos postales declarados como rezagados podrán ser susceptibles de donación, destrucción, entregados a las autoridades competentes o rematados por parte de los operadores postales, de acuerdo con el procedimiento determinado por la Agencia de Regulación y Control Postal. Los recursos obtenidos como producto del remate serán entregados a la Agencia de Regulación y Control Postal, que a su vez los ingresará a la Cuenta Unica del Tesoro Nacional.

Se exceptúan los que tengan tratamiento especial en procesos judiciales y aduaneros.

### **Concordancias:**

*CODIGO ORGANICO DE LA PRODUCCION, COMERCIO E INVERSIONES, COPCI, Arts. 123, 143, 203, 204*

## CAPITULO IV

### OPERADOR POSTAL DESIGNADO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL

**Art. 25.-** 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 Agencia de Regulación y Control Postal. 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.

Sin perjuicio de lo señalado en el inciso anterior y cuando se justifique la existencia de las causales establecidas en la presente Ley, la Agencia de Regulación y Control Postal podrá delegar la prestación de servicio postal universal a una persona jurídica mixta, de derecho privado o de la economía popular y solidaria.

El operador postal designado será uno solo y es el único autorizado para procesar los envíos postales provenientes de correos oficiales de países miembros de la Unión Postal Universal.

El Servicio Postal Universal, en tanto se considera servicio público, podrá gestionarse en cualquiera de las formas jurídicas contempladas en la Constitución de la República, de conformidad con las políticas públicas y el Plan de Implementación del Servicio Postal Universal aprobados por el ministerio rector.

El operador postal designado también podrá brindar los demás servicios postales de conformidad con su título habilitante.

### **Concordancias:**

*CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, Arts. 85, 96, 260, 283, 313, 315, 316*

*LEY ORGANICA DE EMPRESAS PUBLICAS, LOEP, Arts. 4, 5*

*LEY DE COMPAÑIAS, Arts. 308, 311, 315*

*LEY DE MODERNIZACION DEL ESTADO, Arts. 6, 41*

*LEY ORGANICA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA, Arts. 10*

**Art. 26.-** Contribución. Los operadores postales pagarán una contribución del 1% de los ingresos totales facturados y percibidos. Dicho aporte deberá ser realizado trimestralmente, dentro de los quince días siguientes a la terminación de cada trimestre de cada año calendario y la recaudación la

realizará la Agencia de Regulación y Control Postal. Se exceptúa del pago de la contribución los ingresos del operador postal designado únicamente en lo relativo a la prestación del Servicio Postal Universal.

**Art. 27.-** Régimen tarifario del Servicio Postal Universal. El régimen tarifario para el Servicio Postal Universal que apruebe la Agencia de Regulación y Control Postal considerará el acceso universal del usuario al servicio postal universal y los costos de operación de este servicio.

**Art. 28.-** Exenciones de pago. Están exentos del pago de las tarifas por la prestación del Servicio Postal Universal, y por tanto subvencionados por el Estado, los siguientes:

1. Los remitentes de impresiones que utilicen signos de cecografía en sistema Braille-tinta o alto relieve, destinada exclusivamente para el uso de personas no videntes o con limitación visual. Se incluyen los libros, revistas, libros hablados digitales y el papel destinado para el uso de los no videntes (cecogramas), que no tengan fines de lucro.
2. Los remitentes de envíos postales a los que la Unión Postal Universal confiera tal derecho, con el alcance establecido en los instrumentos internacionales que hayan sido ratificados por la República del Ecuador.

**Concordancias:**

*CODIGO TRIBUTARIO, Arts. 35*

**Art. 29.-** Franqueo. Los sistemas de franqueo tales como sellos postales, mecánico, pagado, de pago electrónico o cualquier otro sistema de pago concertado, serán establecidos en la normativa que se dicte para el efecto.

**Art. 30.-** Atribuciones especiales del operador postal designado. Para garantizar la prestación del Servicio Postal Universal el operador postal designado tendrá las siguientes atribuciones:

1. Acceso preferente y provisión de espacios adecuados destinados a las actividades de encaminamiento de los envíos postales, en las estaciones de ferrocarriles, terminales terrestres y los puertos y aeropuertos.
2. Tener preferencia en el despacho para el control aduanero de los envíos postales, sin que ello signifique el incumplimiento de las disposiciones aduaneras pertinentes; el operador postal designado no asumirá responsabilidad alguna por las declaraciones de aduana, cualquiera sea la forma en que estas sean formuladas, ni por las decisiones adoptadas por los servicios de aduana al efectuar la verificación de los envíos postales sujetos a control aduanero.
3. Instalar buzones destinados al depósito de envíos postales, de conformidad con las ordenanzas de los Gobiernos Autónomos Descentralizados.
4. Elaborar el Plan Anual de Emisiones Postales.
5. Emitir el material filatélico.

**Concordancias:**

*CODIGO ORGANICO DE LA PRODUCCION, COMERCIO E INVERSIONES, COPCI, Arts. 138, 164, 221*

**Art. 31.-** Obligaciones del operador postal designado. Para la prestación del Servicio Postal Universal el operador postal designado tendrá las siguientes obligaciones:

1. Prestar y garantizar la continuidad y permanencia del Servicio Postal Universal, conforme lo establece la Constitución de la República del Ecuador.
2. Cumplir con la normativa establecida por la Agencia de Regulación y Control Postal.
3. Dar cumplimiento a la normativa legal vigente para prevenir el lavado de activos.
4. Llevar la contabilidad por cuentas separadas y debidamente auditadas que permitan conocer el costo total de la prestación de los diferentes servicios, y en forma desglosada el del Servicio Postal



Universal. Deberá entregar a la Agencia de Regulación y Control Postal los estados financieros que reflejen el cumplimiento de esta obligación, dentro de los primeros cuatro meses posteriores al cierre del ejercicio fiscal.

5. Informar a los usuarios las condiciones de acceso al Servicio Postal Universal, con referencia a cobertura geográfica, tipos de servicios, tiempos de entrega, indemnizaciones y tarifas aplicables a cada uno, y en los sitios donde habiten pueblos indígenas, se informará en su idioma ancestral.

6. Prestar las facilidades necesarias para las inspecciones, auditorías o controles que deba realizar la autoridad respectiva y la entrega de la información solicitada.

7. Elaborar y cumplir el Plan de Implementación del Servicio Postal Universal que será aprobado por el ministerio rector del sector postal.

8. Elaborar y ejecutar el Plan Anual de Emisiones Postales aprobado por el ministerio rector del sector postal.

9. Indemnizar a los usuarios en caso de que sus envíos postales dentro del Servicio Postal Universal sufran pérdida, robo, hurto, expoliación o avería, de acuerdo con el reglamento expedido por la Agencia de Regulación y Control Postal. Dicho reglamento no podrá limitar o reducir los derechos indemnizatorios establecidos en el Convenio Postal Universal.

10. Instalar y administrar los casilleros postales.

11. Elaborar y distribuir el material filatélico u otros medios de franqueo.

12. Reportar y entregar los envíos postales considerados como no distribuibles y rezagados que no se encuentren enmarcados en el convenio de la Unión Postal Universal.

13. Las demás obligaciones contempladas en el ordenamiento jurídico vigente.

#### **Concordancias:**

*CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, Arts. 66, 85, 277*

*CODIGO DE COMERCIO, Arts. 37, 44*

*LEY ORGANICA DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO, LORTI, Arts. 19*

*LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, Arts. 4, 23, 33*

**Art. 32.-** 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; su mal uso, destrucción, sustracción o cualquier tipo de acto que atente contra su integridad material, será sancionado conforme las disposiciones del Código Orgánico Integral Penal como paralización de un servicio público.

#### **Concordancias:**

*CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, Arts. 326*

*LEY ORGANICA DE EMPRESAS PUBLICAS, LOEP, Arts. 24*

*CODIGO ORGANICO INTEGRAL PENAL, COIP, Arts. 346*

*LEY ORGANICA DE SERVICIO PUBLICO, LOSEP, Arts. 24*

*CODIGO CIVIL (LIBRO II), Arts. 604*

## CAPITULO V

### DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS Y LOS OPERADORES POSTALES

**Art. 33.-** Derechos de las y los operadores postales. Las y los operadores postales tendrán los siguientes derechos:

1. Operar y prestar, a través de su red propia o de terceros, en el territorio autorizado, los servicios para los que haya sido autorizado.



2. Prestar el servicio postal en cualquiera de las categorías de operación de acuerdo con el permiso otorgado.
3. Recibir el pago oportuno de los usuarios por la prestación de los servicios pactados y recibidos de conformidad con las condiciones y contratos respectivos, con las excepciones que determina la presente Ley.
4. Denunciar, ante la autoridad competente, la existencia de prácticas restrictivas de la competencia, de conformidad con la normativa legal vigente.
5. Solicitar y recibir información oportuna de la Agencia de Regulación y Control Postal sobre normativa y demás disposiciones administrativas relacionadas con la prestación de los servicios postales.

### **Concordancias:**

*CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, Arts. 304, 335, 336*

*LEY GENERAL DE LOS SERVICIOS POSTALES, Arts. 26*

*LEY ORGANICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA, Arts. 9*

**Art. 34.-** Obligaciones de las y los operadores postales. Las y los operadores postales tendrán las siguientes obligaciones:

1. Prestar los servicios postales cumpliendo las condiciones y regulaciones establecidas por la Agencia de Regulación y Control Postal.
2. Asegurar el secreto y la inviolabilidad de todo envío postal, de conformidad con lo establecido en las normas nacionales e internacionales.
3. Poner en conocimiento del usuario toda la información relativa a las características y condiciones de acceso, precio, seguros, nivel de calidad, plazo e indemnizaciones de los servicios que ofrecen, y en los sitios donde habiten pueblos indígenas, se informará en su idioma ancestral.
4. Atender y resolver las quejas y reclamos de los usuarios en todos los casos que impliquen incumplimiento de los servicios ofrecidos.
5. Suscribir el respectivo contrato con el usuario, considerando la normativa que la Agencia de Regulación y Control Postal emita para el efecto.
6. Prestar las facilidades necesarias para las inspecciones, auditorías o controles que deba realizar la Agencia de Regulación y Control Postal y entregar la información solicitada.
7. Presentar anualmente los estados contables correspondientes a cada ejercicio fiscal a la Agencia de Regulación y Control Postal.
8. Reportar y entregar a la Agencia de Regulación y Control Postal los envíos postales que hayan sido declarados como no distribuibles y rezagados.
9. Cumplir con la normativa legal vigente para prevenir el lavado de activos.
10. Ofertar el seguro a los envíos postales con valor declarado, de acuerdo con el reglamento establecido por la Agencia de Regulación y Control Postal.
11. Indemnizar a los usuarios en caso de que sus envíos postales sufran pérdida, robo, hurto, expoliación o avería, de acuerdo con el reglamento expedido por la Agencia de Regulación y Control Postal.
12. Pagar a los usuarios en caso de que sus envíos postales con valor declarado sufran pérdida, robo, hurto, expoliación o avería, en el plazo que establezca el reglamento expedido por la Agencia de Regulación y Control Postal.
13. Proteger los datos de los usuarios, por tanto no podrán facilitar ningún dato relativo a la existencia del envío postal, a su clase, a sus circunstancias exteriores, a la identidad del remitente y del destinatario, ni sus direcciones, salvo pedido expreso de autoridad competente o judicial.
14. Certificar, con validez legal y comercial, cualquier dato relacionado con la prestación de los servicios postales.
15. Las demás obligaciones contempladas en el ordenamiento jurídico vigente.

La operación postal será de exclusiva responsabilidad de quien obtenga el Permiso de Operación Postal, así como del cumplimiento de los términos y condiciones del servicio convenidos con el



usuario.

**Concordancias:**

*CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, Arts. 66*  
*LEY ORGANICA DE COMUNICACION, Arts. 30, 31*  
*LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, Arts. 4, 33, 71, 79, 81*  
*LEY DE LAVADO DE ACTIVOS Y DEL FINANCIAMIENTO DE DELITOS, Arts. 25*  
*CODIGO CIVIL (LIBRO IV), Arts. 1572*

**CAPITULO VI**  
**DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS Y LOS USUARIOS**

**Art. 35.-** Derechos de las y los usuarios. Las y los usuarios de los servicios postales tendrán derecho a:

1. Acceder a las prestaciones propias del Servicio Postal Universal o a una oferta satisfactoria de los productos y servicios postales no incluidos en el Servicio Postal Universal.
2. Contar con información precisa, gratuita y no engañosa, sobre las características de los servicios, tarifas vigentes, condiciones de acceso, nivel de calidad e indemnizaciones, y en los sitios donde habiten pueblos indígenas, se informará en su idioma ancestral.
3. Recibir atención oportuna de las solicitudes y reclamos relacionados con la prestación de los servicios contratados.
4. Recuperar, como remitente, los envíos postales, en tanto no hayan sido entregados a los destinatarios, mediante el pago de las tarifas o precios correspondientes o modificar la dirección del destinatario, siempre que las operaciones necesarias para localizarlos no perturben la marcha regular de la prestación del servicio postal.
5. Examinar exteriormente el envío u objeto postal antes de aceptar su entrega; en caso de alguna anomalía, a rechazarlo, solicitar que se realicen las investigaciones correspondientes y ser informado de su resultado.
6. Presentar reclamos o quejas ante el operador postal en caso de incumplimiento de sus obligaciones y ante la Agencia de Regulación y Control Postal de conformidad con la presente Ley.
7. Ser indemnizado por los daños que sufra el envío postal, debido al incumplimiento de las condiciones de la prestación del servicio y en especial, en caso de pérdida, robo, hurto, expoliación o avería.
8. Recibir el pago por el valor declarado y asegurado, en caso de pérdida, robo, hurto, expoliación o avería de su envío postal con valor declarado.
9. Solicitar la reexpedición de sus envíos postales mediante el pago de la contraprestación económica que corresponda.
10. Mantener el secreto y la inviolabilidad de los envíos postales.
11. Recibir igualdad de trato y confidencialidad de sus datos, aun cuando para el control se usen técnicas o medios electrónicos o informáticos.

**Concordancias:**

*CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, Arts. 52, 66*  
*LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, Arts. 6, 7, 9, 23, 33, 35*  
*CODIGO CIVIL (LIBRO IV), Arts. 1572*  
*LEY ORGANICA DE COMUNICACION, Arts. 31*

**Art. 36.-** Obligaciones de las y los usuarios. Son obligaciones de las y los usuarios de los servicios postales:

1. Cumplir con las condiciones de uso establecidas para los servicios postales en general y del Servicio Postal Universal en particular.



2. Pagar las tarifas o precios de los servicios postales contratados.
3. No enviar mercancías y sustancias peligrosas que pongan en riesgo la vida o la salud de humanos o animales y que contaminen el medio ambiente, y las prohibidas por la ley.
4. Informar a la Agencia de Regulación y Control Postal sobre actos u omisiones que puedan configurar violaciones a la presente Ley, y las normas que se deriven de esta.
5. Utilizar el Código Postal Ecuatoriano en todos los envíos postales que sean encaminados a través del servicio postal.
6. Pagar el precio del seguro en los casos de envío postal con valor declarado.

**Concordancias:**

*CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, Arts. 15, 32, 83*

*LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, Arts. 5, 57*

*LEY ORGANICA DE SALUD, Arts. 107, 115*

*CODIGO ORGANICO INTEGRAL PENAL, COIP, Arts. 22, 254*

## CAPITULO VII RECLAMACIONES Y QUEJAS

**Art. 37.-** Resolución de controversias entre los usuarios y operadores postales. Las y los usuarios que utilicen servicios postales tendrán derecho a dirigir reclamos y quejas, y a obtener respuestas oportunas de manera gratuita, las cuales deberán ser presentadas ante el operador postal que le haya ocasionado el supuesto perjuicio.

En caso de falta de atención por más de treinta (30) días o si el reclamo fue total o parcialmente desestimado, el usuario podrá recurrir a la Agencia de Regulación y Control Postal. La Agencia de Regulación y Control Postal emitirá el reglamento correspondiente.

**Concordancias:**

*LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, Arts. 35*

**Art. 38.-** Responsabilidad penal. En caso de haber elementos que puedan llevar a establecer responsabilidad penal como resultado del procedimiento seguido para un reclamo o queja, se remitirá el expediente a la Fiscalía General del Estado para la tramitación correspondiente conforme con lo determinado en el ordenamiento jurídico vigente, sin perjuicio de las sanciones administrativas que imponga la Agencia de Regulación y Control Postal.

**Concordancias:**

*LEY ORGANICA DE SERVICIO PUBLICO, LOSEP, Arts. 41*

## CAPITULO VIII REGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES

**Art. 39.-** Potestad sancionadora. Corresponde a la Agencia de Regulación y Control Postal iniciar, de oficio o a petición de parte, así como sustanciar y resolver, el juzgamiento administrativo a los operadores postales y a las personas naturales o jurídicas por las infracciones tipificadas en esta Ley. Se asegurará el debido proceso en todos los procedimientos sancionadores que tramite.

**Concordancias:**

*ESTATUTO REGIMEN JURIDICO ADMINISTRATIVO FUNCION EJECUTIVA, ERJAFE, Arts. 192, 194, 199*

**Art. 40.-** Infracciones leves. Constituyen infracciones leves las siguientes:



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

**Art. 41.-** Infracciones graves. Constituyen infracciones graves las siguientes:

- a) No atender en forma recurrente las reclamaciones y quejas de los usuarios.
- b) No entregar la información relacionada con la actividad postal requerida por la Agencia de Regulación y Control Postal.
- c) No prestar las facilidades necesarias a los inspectores de la Agencia de Regulación y Control Postal o interferir en sus actividades de control.
- d) No cumplir con los requisitos técnicos y financieros necesarios para la prestación del servicio postal.
- e) Operar y realizar una actividad postal en forma distinta a la permitida.
- f) No contar con estándares de seguridad determinados por la Agencia de Regulación y Control Postal para la prestación del servicio postal.
- g) Incumplir con las regulaciones emitidas por la Agencia de Regulación y Control Postal.

**Art. 42.-** Infracciones muy graves. Constituyen infracciones muy graves las siguientes:

- a) Cometer dentro del plazo de un año tres infracciones graves de la misma naturaleza y sobre las cuales exista resolución firme.
- b) Abandonar, retener, apropiarse indebidamente, ocultar o destruir los envíos postales.
- c) Obstruir o impedir el ejercicio de las atribuciones especiales del operador postal designado.
- d) Suspender la prestación del servicio sin la autorización de la Agencia de Regulación y Control Postal.
- e) Operar y realizar un servicio postal sin el correspondiente título habilitante.
- f) Trasladar envíos postales que contengan sustancias peligrosas sin las debidas precauciones y que estas pongan en peligro la salud de la ciudadanía así como las de contenido prohibido, establecidas en la Ley.

### **Concordancias:**

*CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, Arts. 15*

*LEY SOBRE ARMAS, MUNICIONES, EXPLOSIVOS Y ACCESORIOS, Arts. 4, 5*

*LEY ORGANICA DE TRANSPORTE TERRESTRE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL, Arts. 49*

**Art. 43.-** Criterios para la determinación de la gravedad de las faltas. Para las sanciones administrativas se observará el principio de proporcionalidad entre la gravedad del hecho constitutivo de la infracción y la sanción aplicada según la gravedad de la falta y el daño producido. Se considerará uno o más de los siguientes agravantes para la determinación de la sanción a aplicar:

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

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



### **Concordancias:**

*ESTATUTO REGIMEN JURIDICO ADMINISTRATIVO FUNCION EJECUTIVA, ERJAFE, Arts. 196*

*LEY ORGANICA DE SERVICIO PUBLICO, LOSEP, Arts. 43*

**Art. 44.-** Criterios de ponderación para las sanciones. Para la aplicación de sanciones de las infracciones leves, graves y muy graves, se establecen los siguientes criterios:

1. Por categoría del operador:

- a. Uno (1) para el operador local
- b. Dos (2) para el operador nacional
- c. Tres (3) para el operador internacional

2. Por tamaño del operador según la Superintendencia de Compañías:

- a. Uno (1) para microempresas y personas naturales
- b. Dos (2) para pequeña empresa
- c. Tres (3) para mediana empresa
- d. Cuatro (4) para empresa grande.

**Art. 45.-** Sanciones a las infracciones leves. Las infracciones leves serán sancionadas con multa de uno a tres salarios básicos unificados dependiendo de la gravedad de la infracción, y este valor será multiplicado por los criterios de ponderación por categoría y tamaño del operador establecidos.

**Art. 46.-** Sanciones a las infracciones graves. Las infracciones graves serán sancionadas con multa de cuatro a seis salarios básicos unificados dependiendo de la gravedad de la infracción y este valor será multiplicado por los criterios de ponderación por categoría y tamaño del operador establecidos.

**Art. 47.-** Sanciones a las infracciones muy graves. Las infracciones muy graves serán sancionadas con multa de siete a nueve salarios básicos unificados dependiendo de la gravedad de la infracción y este valor será multiplicado por los criterios de ponderación por categoría y tamaño del operador establecidos.

Si en un mismo año calendario el operador reincide en una infracción muy grave, se le cancelará el título habilitante. La Agencia de Regulación y Control Postal tomará las medidas necesarias a fin de garantizar la continuidad del Servicio Postal Universal.

El operador que haya sido sancionado con la cancelación estará obligado a despachar, en el plazo determinado por la Agencia de Regulación y Control Postal, todos los envíos postales pendientes que mantenga en su poder. Si el operador postal sancionado no cumple el despacho de los envíos postales en el plazo determinado, la Agencia nombrará un interventor para garantizar que se cumpla dicha disposición.

### **Concordancias:**

*LEY DE COMPAÑÍAS, Arts. 357*

**Art. 48.-** Primera y segunda instancia. Corresponde conocer en primera instancia al órgano competente de la Agencia de Regulación y Control Postal, el cual emitirá el acto de apertura del procedimiento sancionador, sea este de oficio o a petición de parte interesada, sustanciarlo y resolverlo de acuerdo con el procedimiento establecido en el Reglamento General de la presente Ley.

Las resoluciones emitidas por el órgano desconcentrado podrán ser impugnadas de acuerdo con lo

dispuesto en el Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva. Es competente para conocer las apelaciones, el Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control Postal.

Para efectos de la reincidencia señalada en los artículos 41 y 42, se considerarán como resoluciones firmes, aquellas que resuelvan la apelación o aquellas que hayan causado estado por no haberse presentado el recurso de apelación en el plazo previsto.

#### **Concordancias:**

*ESTATUTO REGIMEN JURIDICO ADMINISTRATIVO FUNCION EJECUTIVA, ERJAFE, Arts. 69, 74, 172, 176, 177, 180*

**Art. 49.-** Legitimidad, ejecutividad y medidas correctivas. Los actos administrativos que resuelvan los procedimientos administrativos sancionadores se presumen legítimos y tienen fuerza ejecutiva una vez notificados. El infractor deberá cumplirlos de forma inmediata o en el tiempo establecido en dichos actos. En caso de que el infractor no cumpla voluntariamente con el pago de la multa impuesta, la multa se recaudará mediante el procedimiento de ejecución coactiva, sin perjuicio de la procedencia de nuevas sanciones de conformidad con lo dispuesto en esta Ley. La imposición de recursos administrativos o judiciales contra las resoluciones de los procedimientos administrativos sancionadores no suspende su ejecución.

Además de la sanción impuesta, se podrá ordenar el cumplimiento de las obligaciones cuyo incumplimiento generó la sanción o las medidas correctivas adecuadas y proporcionales a los incumplimientos. Para tal efecto, podrá incluso solicitar el auxilio y colaboración de la fuerza pública o de otras entidades públicas. En caso de que el infractor, dentro del plazo ordenado, no cumpla con lo resuelto en el procedimiento sancionador, la Agencia de Regulación y Control Postal podrá, subsidiariamente, ejecutar lo resuelto y recuperar, vía ejecución coactiva en contra del infractor, los gastos en que haya incurrido en la ejecución subsidiaria.

Adicionalmente, se podrá ordenar la reparación de los daños y perjuicios a terceros, tales como la devolución de valores indebidamente cobrados con sus respectivos intereses o la compensación a los abonados o usuarios por suspensión, interrupción o mala calidad del servicio.

#### **Concordancias:**

*ESTATUTO REGIMEN JURIDICO ADMINISTRATIVO FUNCION EJECUTIVA, ERJAFE, Arts. 68*

*CODIGO CIVIL (TITULO PRELIMINAR), Arts. 32*

*CODIGO CIVIL (LIBRO IV), Arts. 1572, 2110, 2195, 2201*

*CODIGO TRIBUTARIO, Arts. 157*

**Art. 50.-** Medidas preventivas. Antes, o en cualquier estado, del procedimiento administrativo sancionador, se podrá adoptar medidas preventivas, tales como la orden de cese de una conducta o la orden de despacho de envíos postales, entre otras.

Las medidas preventivas deberán ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades del daño que se pretenda evitar.

Cuando la medida preventiva se adopte antes del inicio del procedimiento administrativo sancionador, dicha medida caducará si no se inicia el referido procedimiento en un plazo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su notificación.

#### **Concordancias:**

*CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, Arts. 87*

*LEY ORGANICA DE GARANTIAS JURISDICCIONALES Y CONTROL CONSTITUCIONAL, Arts. 10, 26*



**Art. 51.-** Impugnación judicial. Las resoluciones de los procedimientos administrativos podrán ser impugnadas judicialmente ante el respectivo Tribunal Distrital de lo Contencioso Administrativo de manera directa.

**Concordancias:**

*ESTATUTO REGIMEN JURIDICO ADMINISTRATIVO FUNCION EJECUTIVA, ERJAFE, Arts. 69, 79*

**Art. 52.-** De la prescripción de infracciones y sanciones. Las infracciones y sanciones establecidas en esta Ley prescribirán en los siguientes plazos:

1. Muy graves, en el plazo de cinco años.
2. Graves, en el plazo de tres años.
3. Leves, en el plazo de un año.

La prescripción de las infracciones comenzará dentro del plazo contado desde el día en que se cometió la infracción; se interrumpirá esta prescripción con la notificación de inicio del procedimiento sancionador, y se reanudará el plazo de prescripción si dicho procedimiento estuviera paralizado más de un mes por causa no imputable al presunto responsable. Cada infracción será conocida y tramitada por separado.

La prescripción de las sanciones comenzará a contarse desde el día siguiente a aquel en que adquiera firmeza la resolución por la que se impone la sanción. Interrumpirá la prescripción la iniciación del procedimiento de ejecución con conocimiento del interesado. Vuelve a transcurrir el plazo si aquel estuviera paralizado más de un mes por causa no imputable al infractor. Cada sanción será conocida y tramitada por separado.

**Concordancias:**

*CODIGO CIVIL (TITULO PRELIMINAR), Arts. 33, 34, 35*

*CODIGO CIVIL (LIBRO IV), Arts. 2392*

## DISPOSICIONES GENERALES

Primera. Las partidas presupuestarias y todos los bienes muebles e inmuebles, activos y pasivos, constantes en convenios, contratos u otros instrumentos jurídicos, nacionales o internacionales que correspondían a la Agencia Nacional Postal, pasarán a integrar el patrimonio de la Agencia de Regulación y Control Postal.

Segunda. Los servidores que prestan sus servicios con nombramiento o contrato o bajo cualquier modalidad en la Agencia Nacional Postal podrán continuar prestando sus servicios en la Agencia de Regulación y Control Postal, de acuerdo con los requerimientos estructurales, orgánicos y de talento humano de la Agencia. Una vez realizado el análisis de requerimientos, se determinarán los puestos que sean necesarios, se crearán aquellos que de acuerdo con la estructura y atribuciones de la Agencia se requieran, y se suprimirán los que no sean necesarios, de conformidad con la Ley Orgánica del Servicio Público, su Reglamento General y demás normativa vigente.

## DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera. Con el propósito de dar continuidad a las actividades del sector postal, el Director Ejecutivo de la Agencia Nacional Postal seguirá en funciones hasta que el Directorio designe al nuevo director. La estructura organizacional de la Agencia Nacional Postal se mantendrá Vigente hasta que se apruebe la que se ajuste a la presente Ley.

La Empresa Pública Correos del Ecuador, actuará como el Operador Postal Designado, para todos los efectos de la presente Ley.



Segunda. Dentro del plazo de ciento ochenta (180) días contados a partir de la promulgación de esta Ley, el Presidente de la República expedirá el Reglamento General para la aplicación de la misma. Durante este tiempo la Agencia de Regulación y Control Postal emitirá las normas, regulaciones y más actos que sean necesarios para el otorgamiento de los permisos de operación postal y de la autorización para el Servicio Postal Universal y en general para la aplicación y desarrollo de la presente Ley.

Tercera. Las personas naturales o jurídicas que se encuentren realizando cualquiera de las actividades postales previstas en esta Ley sin el correspondiente título habilitante, deberán catastrarse en el Registro General de Operadores de los servicios postales y obtener un título habilitante conforme lo dispone la normativa pertinente, en el plazo de ciento ochenta (180) días contados a partir de la promulgación de la presente Ley. Transcurrido este plazo, su operación será considerada ilegal y se aplicarán las medidas y sanciones correspondientes.

#### DISPOSICION DEROGATORIA

Unica. Se derogan la Ley General de Correos, publicada en el Registro Oficial No. 888 de 3 de agosto de 1979 ; el Decreto Ejecutivo No. 1207 de 29 de julio de 2008 publicado en el Registro Oficial No. 391 de 29 de julio de 2008 y las demás normas de igual o inferior rango que se opongan a la presente Ley.

#### DISPOSICIONES FINALES

Primera. En los aspectos que no estén regulados en esta Ley, se aplicará supletoriamente el Estatuto de Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva.

Segunda. En aquellos aspectos que no se opongan a la presente Ley, los reglamentos, instructivos y resoluciones emitidos por la Agencia Nacional Postal se mantendrán vigentes mientras no sean expresamente derogados por la Agencia de Regulación y Control Postal.

Tercera. La presente Ley entrará en vigencia a partir de su promulgación en el Registro Oficial.

Dado y suscrito en la sede de la Asamblea Nacional, ubicada en el Distrito Metropolitano de Quito, provincia de Pichincha, a los veinticuatro días del mes de septiembre de dos mil quince.

f.) GABRIELA RIVADENEIRA BURBANO Presidenta

f.) DRA. LIBIA RIVAS ORDOÑEZ Secretaria General.