

## En Uruguay existe una ley donde las actividades postales cuentan con un nuevo régimen

Ley N° 19.009 de 22/11/2012.



# La ley en tu lenguaje

## Programa Lenguaje Ciudadano

Una forma fácil y práctica de comprender las leyes.

### ¿Sabías que...

#### las actividades postales cuentan con un nuevo régimen?

Por este régimen el Estado debe garantizar los servicios postales básicos a la sociedad, promoviendo su prestación eficaz, eficiente, regular, oportuna y en condiciones de accesibilidad, calidad y seguridad.

#### ¿Qué se entiende por Servicio Postal?

El servicio postal es un servicio público nacional, por lo que debe ser prestado por el Estado, sin perjuicio de la concesión de su explotación a particulares.

El servicio postal comprende las actividades de admisión, procesamiento, transporte y distribución o entrega de envíos o productos postales.

#### ¿Qué principios establece la nueva Ley?

- Prestación del Servicio Postal Universal, asegurando su alcance a todas las personas.
- Promoción de la protección del medio ambiente.
- Protección de los derechos de los usuarios, en particular: el derecho a la información y a la inviolabilidad de la correspondencia.
- Promoción de la competencia sujeta a regulación de los prestadores privados, prohibiendo el uso de prácticas o conductas que buscan limitar o impedir la competencia en el mercado de los servicios postales.
- La libre elección de los usuarios entre los distintos operadores postales, en base a información pública, clara y veraz.
- La sanción de los incumplimientos de la normativa postal.

#### ¿Qué se entiende por Servicio Postal Universal?

El Servicio Postal Universal es aquel que el Estado debe asegurar a sus habitantes en todo el territorio nacional en forma permanente, continua, con la calidad adecuada (en cuanto a frecuencia, tiempos de entrega, confiabilidad y seguridad) y a precios razonables.

#### El Servicio Postal Universal incluye:

- envíos prioritarios y no prioritarios de hasta 2 kilogramos;
- cartas, tarjetas postales, impresos y pequeños paquetes de hasta 2 kilogramos;

- envíos con impresión en caracteres braile, para uso de no videntes (cecogramas), de hasta 7 kilogramos;
- bolsas con diarios, periódicos, libros e impresos similares, consignados a la dirección del mismo destinatario y con el mismo destino, denominadas «sacas M», de hasta 30 kilogramos;
- encomiendas postales de hasta 20 kilogramos.

#### ¿Quién es designado por la Ley para el cumplimiento del servicio público?

La Administración Nacional de Correos es el operador designado y único órgano competente para cumplir el Servicio Postal Universal en régimen de concurrencia, así como para prestar los demás servicios postales, estos en régimen de competencia con operadores privados.

#### ¿Qué organismo es designado para controlar y regular el servicio?

La Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones (UR-SEC) es el órgano regulador del sector postal, que aplica las políticas públicas nacionales al mercado.

#### ¿Quiénes son los Prestadores del Servicio Postal?

Además de la Administración Nacional de Correos (operador designado), son prestadores del servicio postal:

- Operadores privados. Prestan el servicio postal en régimen de competencia, por cuenta de terceros y para terceros, previo permiso del regulador.
- Personas jurídicas habilitadas. Procesan, transportan o distribuyen sus propios envíos postales con destino a terceros y utilizando personal propio en cualquiera de esas etapas, previo permiso del regulador.

#### ¿Qué derechos se garantizan a los usuarios?

Los prestadores del servicio postal deberán garantizar a los usuarios:

- Derecho al secreto de las comunicaciones postales, consagrado en la Constitución Nacional. No brindarán datos



relativos al envío postal, sus circunstancias exteriores, la identidad del remitente y del destinatario ni sus direcciones.

- Derecho a la inviolabilidad de los envíos postales. Incluye el deber de fidelidad en la custodia y gestión de los envíos postales. Son incumplimientos de este deber, entre otros, la apertura ilegal, la sustracción, la destrucción y la ocultación de los citados envíos postales (sin perjuicio de las facultades de control legal de funcionarios en el ejercicio de sus funciones de inspección, sanitaria, aduanera, de prevención de lavado de activos o de seguridad, con el fin de detectar la presencia de objetos o productos prohibidos).
  - Derecho a un Servicio Postal Universal de calidad, prestado de forma permanente, con eficacia y eficiencia, en todo el territorio nacional y a precios económicos; sin discriminar por condiciones personales, sociales o geográficas; actualizado a las condiciones técnicas, económicas, sociales y territoriales y a las necesidades de los usuarios, en particular en materia de densidad de puntos de acceso y de accesibilidad a los mismos.
- El Estado garantizará la prestación del Servicio Postal Universal por la Administración Nacional de Correos.
- Derecho de información sobre el servicio postal. Los prestadores del servicio postal deberán:
    - 1) Informar de manera pública y con exactitud sobre los servicios o actividades postales que presten, las condiciones, calidad, indemnizaciones, precio y plazo.
    - 2) Informar los procedimientos y medios de reclamación.
    - 3) Poner dicha información a disposición del público, con alcance a las personas con discapacidad, en las oficinas y puntos reales o virtuales de atención al usuario.
  - Derecho de reclamación o queja, de forma sencilla, gratuita, rápida y no discriminatoria.
  - Derecho de denuncia. El incumplimiento de los prestadores del servicio postal podrá ser denunciado por los usuarios interesados ante la URSEC.
  - Derecho a percibir indemnización en caso de pérdida, hurto, destrucción o deterioro de los envíos postales certificados, mediante el pago de una cantidad predeterminada por el operador postal interveniente, salvo casos de fuerza mayor.
  - Derecho a la propiedad de los envíos postales. El envío es propiedad del remitente hasta el momento de la entrega al destinatario, quien pasa a ser titular del mismo en ese momento. Mientras no se produce la entrega, el remitente podrá, cuando sea posible y pagando el precio correspondiente, recuperar o modificar su dirección, salvo por imposibilidad material y sin perjuicio de los derechos de terceros sobre el contenido de los mismos.
  - Derecho a la prueba de depósito y entrega de los envíos Certificados.
  - Derecho de reexpedición y rechazo de los envíos postales. El destinatario podrá solicitar la reexpedición de sus envíos postales mediante el pago correspondiente o podrá rechazarlos antes de abrirlos.
  - Derecho a la protección de los envíos no entregados.

### ¿Qué establece la Ley sobre prestaciones fuera del mercado formal?

Los usuarios que de mala fe contraten un servicio postal a operadores informales, son responsables subsidiarios de las infracciones postales que aquellos cometan.

### ¿Qué obligaciones tienen los usuarios?

Los usuarios deberán poner a disposición de los funcionarios de la URSEC la información o documentación que les fuera requerida referida a la contratación del servicio postal.

### ¿Se establece el pago de una tasa especial?

Sí, se crea la Tasa de Financiamiento del Servicio Postal Universal, que abonarán los usuarios al momento del pago del servicio postal (exceptuándose los envíos o productos postales correspondientes al Servicio Postal Universal) y las personas jurídicas habilitadas.

En caso de envíos postales internacionales (salientes o entrantes), deberá pagarse la tasa cuando el servicio se abone en el territorio nacional.

### ¿Qué obligaciones establece la Ley a los prestadores del servicio postal?

- Deberán asegurar la continuidad, regularidad y calidad del servicio postal, en condiciones de igualdad, de inviolabilidad y de secreto de la correspondencia.
- Inscripción en el Registro General de Prestadores del Servicio Postal. Todo prestador del servicio postal que, previa autorización de la URSEC, esté habilitado a prestarlo, por cuenta de y para terceros, como actividad principal o transitoria, regular o esporádica, a nivel nacional o internacional, deberá inscribirse en el citado Registro a cargo de la URSEC. Para acreditar la condición de prestador del servicio postal la URSEC extenderá un certificado en el que constará el número de inscripción en el Registro General de Prestadores del Servicio Postal, identificación de la empresa, tipo de licencia, clase de servicio y ámbito geográfico de actuación.
- Licencia. El pago a la URSEC por la habilitación previamente a la expedición de la licencia, de 10.000 unidades indexadas por año.
- Admitir el acceso y supervisión de su funcionamiento por funcionarios de la URSEC, facilitando la documentación que les fuera requerida.
- Cumplir con las disposiciones de la Unión Postal Universal sobre contenido, peso, dimensión y en general todas las condiciones del envío o pieza postal.
- Garantizar el secreto e inviolabilidad de la correspondencia.
- Cumplir con los servicios, condiciones y calidad declarados en la inscripción y demás obligaciones impuestas en el momento de obtener el permiso.
- Notificar a la URSEC los cambios de domicilio, con diez días de antelación, a fin de obtener la autorización para el inicio de las operaciones en el nuevo local.



- Es causal de baja del Registro General de Prestadores del Servicio Postal la pérdida de la licencia.

#### ¿Qué prohibiciones establece la Ley a los prestadores del servicio postal?

A) Recurrir a personas ajenas a su personal o a personas jurídicas no autorizadas para la conducción o distribución de los envíos admitidos, sin perjuicio de las subcontrataciones autorizadas.

B) Utilizar los servicios de otro prestador del servicio postal sin acuerdo de partes, el cual deberá ser previamente comunicado a la URSEC.

#### ¿Qué sanciones aplicará la URSEC en caso de incumplimientos?

El incumplimiento de las disposiciones de la normativa postal (infracción postal) podrá ser sancionado mediante:

- Observación verbal con mera constancia en el acta.
- Apercibimiento escrito.
- Multa entre 5.000 y 500.000 unidades indexadas.
- Suspensión de actividades con clausura de local comercial, entre uno a cinco días continuos, cuidando no interrumpir el curso de los envíos de correspondencia.
- Revocación de la licencia.
- Decomiso de elementos utilizados para cometer la infracción de prestar servicios postales sin la licencia postal correspondiente, o el de bienes detectados en infracción, entre ellos vehículos y maquinaria.

#### ¿Qué cometidos tiene la URSEC como órgano regulador?

- Reglamentar la actuación y los procedimientos de los prestadores del servicio postal.
- Requerir a distintos organismos información de los prestadores del servicio postal, exclusivamente referida a la

prestación de dicho servicio, para cumplir con sus funciones de control.

- Recabar de los prestadores del servicio postal información referida a la prestación de dicho servicio.
- Sancionar a los infractores de la Ley.
- Denunciar a toda persona que preste el servicio postal sin la habilitación correspondiente.
- Resolver las controversias derivadas de la prestación del servicio postal, entre los operadores privados, las personas jurídicas habilitadas, el operador designado y los usuarios.

#### ¿Qué cometidos y facultades tiene la Administración Nacional de Correos de acuerdo a la Ley?

La Administración Nacional de Correos (ANC) tiene a su cargo, por sí misma o concesión mediante agentes oficiales, la prestación del servicio postal.

Dentro de su competencia puede:

- Establecer y cerrar sucursales y agencias en el país o en el extranjero.
- Realizar acuerdos con organismos y empresas públicas o privadas para desarrollar sus obras de infraestructura física y tecnológica, y negocios con vinculación internacional, con la conformidad previa del Poder Ejecutivo.

Su Directorio, entre otras, tiene las siguientes atribuciones:

- El control de todos los servicios a su cargo.
- Fijar las tarifas de sus servicios postales nacionales e internacionales.
- Disponer la emisión de sellos y demás valores postales.
- Establecer las disposiciones necesarias para el cumplimiento de la Ley y el funcionamiento normal y regular de los servicios postales.

Enero, 2019