

# REGLAMENTO DE INSPECCIONES POSTALES

## CAPÍTULO I

### Disposiciones generales

**Art. 1.- Definiciones.** A efectos de este Reglamento, se tendrá las siguientes definiciones:

- a) **Código del prestador postal.** Es el esquema alfa numérico único, que identifica a cada prestador postal y contiene las principales características del título habilitante, conforme consta en el Registro General de Prestadores del Servicio Postal (RGPS).
- b) **Inspección.** Todo procedimiento técnico o actuación física, ejecutada en ejercicio de la función administrativa, a través de la cual la Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones (URSEC) podrá ejercer sus facultades de control y supervisión de los Prestadores Postales y de protección al Usuario.
- c) **Oficina postal.** Es el establecimiento registrado por un prestador postal ante la URSEC, destinado a la prestación de los servicios postales en cualquiera de sus procesos operativos.
- d) **Prestador postal.** Persona jurídica que cuenta con título habilitante emitido por la URSEC para prestar los servicios postales, incluye al Operador Designado, operadores privados y a las Personas Jurídicas Habilitadas.
- e) **Punto de atención al cliente.** Recinto destinado a la prestación de servicios postales en cualquier proceso de la operación: admisión, clasificación, distribución y entrega.

**Art. 2.- Objeto.** El presente Reglamento tiene por objeto establecer el procedimiento que empleará la URSEC para realizar inspecciones a los operadores postales y Personas Jurídicas Habilitadas que presten servicios postales.

**Art. 3.- Ámbito de aplicación.** Este Reglamento será aplicable a los operadores postales y a todas las Personas Jurídicas Habilitadas que realicen uno o más de los procesos -admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega de envíos postales- que conforman el servicio postal.

## CAPÍTULO II

### De las inspecciones postales

**Art. 4.- Inspecciones postales.** La URSEC realizará las inspecciones para verificar el cumplimiento de la normativa aplicable al sector postal, obligaciones técnicas, operativas, administrativas, financieras y documentación que respalde el título habilitante. La documentación podrá requerirse en forma física o digital.

La planificación de las inspecciones se realizará de manera reservada y se ejecutarán sin previo aviso, en las oficinas postales o puntos de atención al cliente.

**Art. 5.- Motivación de las inspecciones postales.** La URSEC determinará las inspecciones postales a realizarse a través de su planificación anual en el Plan Anual de Inspecciones Postales, tomando en consideración el Registro General de Prestadores del Servicio Postal (RGPSP).

Adicional a la planificación, la URSEC podrá iniciar de oficio la realización de una inspección, o a petición de parte por las siguientes causas:

- a) **Por solicitud expresa de autoridades.** Cuando exista pedido expreso de autoridad competente respecto de la presunta irregularidad que esté relacionada con el sector postal;
- b) **Por irregularidades en documentos.** Cuando exista presunción de irregularidades en la documentación presentada para la obtención o mantenimiento del título habilitante, así como cualquier otra información requerida por la URSEC;
- c) **Por denuncias presentadas.** Cuando cualquier persona natural o jurídica presentare formalmente una denuncia en contra de aquellos que realicen actividades postales fuera del ordenamiento jurídico vigente.

**Art. 6.- Clasificación de las inspecciones postales.** Las inspecciones postales se clasifican en:

- a) Inspecciones al Operador Designado para la prestación del Servicio Postal Universal (SPU);
- b) Inspecciones a los Prestadores Postales en régimen de libre competencia (operadores privados y Personas Jurídicas Habilitadas);
- c) Inspecciones ex post

**Art. 7.- Inspecciones al Operador Designado para la prestación del Servicio Postal Universal (SPU).** En estas inspecciones, se verificará:

- a) La ejecución del Plan de Implementación del Servicio Postal Universal (SPU);
- b) La aplicación del régimen tarifario del Servicio Postal Universal (SPU);
- c) La contabilidad analítica del Operador Designado por cuentas separadas y auditadas que permitan conocer el costo de la prestación del Servicio Postal Universal diferenciado de los servicios prestados en régimen de libre competencia;
- d) Los equipos especializados para la prestación de los servicios postales;
- e) Los envíos postales no distribuibles y rezagados;
- f) Las reclamaciones, quejas y denuncias presentadas por los Usuarios en contra del Operador Designado;
- g) El cumplimiento de la normativa vigente en materia postal.

**Art. 8.- Inspecciones a los Prestadores Postales en régimen de libre competencia.** En las inspecciones a los Prestadores Postales en régimen de libre competencia se verificará:

- a) Los servicios postales prestados en régimen de libre competencia;
- b) La publicación de las tarifas y precios de los servicios postales;

- c) La documentación relacionada con la facturación y contribución del 10% de los ingresos percibidos por concepto de Tasa de Financiamiento del Servicio Postal Universal (TFSPU);
- d) Los equipos especializados para la prestación de los servicios postales;
- e) Los envíos postales no distribuibles y rezagados;
- f) Las reclamaciones, quejas y denuncias presentadas por los Usuarios en contra de los Prestadores Postales;
- g) La contabilidad analítica por cuentas separadas y estados financieros (auditados o no auditados), que permitan diferenciar los servicios postales de otros servicios que pueda prestar el operador postal;
- h) El cumplimiento de la normativa vigente en materia postal.

**Art. 9.- Inspecciones ex post:** La URSEC podrá realizar la verificación y control posterior al otorgamiento del título habilitante (Licencia Postal), sobre la veracidad de las declaraciones y la documentación proporcionada por los Prestadores Postales, que podrá efectuarse a través de inspecciones para la comprobación "in situ". Si se encontraran indicios de que el prestador postal presentó información falsa, la URSEC iniciará los procedimientos legales y administrativos respectivos. De confirmarse la falsedad de la información, la URSEC sancionará de conformidad con la Ley N° 19009 de 22/11/2012 y su Decreto Reglamentario N° 209/017 de 04/08/2017 presentando las denuncias que correspondan; sin perjuicio de la responsabilidad civil y penal a la que haya lugar.

**Art. 10.- Tipos de inspección.** Dentro de la clasificación anterior, las inspecciones podrán ser de los siguientes tipos: operativas, administrativas, financieras y de respaldo documental.

### **CAPÍTULO III**

#### **Del procedimiento de la inspección**

**Art. 11.- Inspección.** Al iniciar sus actividades, el inspector solicitará la presencia del representante o encargado del punto de atención al cliente a inspeccionar, a fin de que constate las acciones a desarrollar durante la inspección; posteriormente, el inspector postal presentará su credencial. La ausencia o impedimento del representante o encargado no será un obstáculo para realizar la inspección. Si el encargado del punto de atención al cliente no corresponde o no se encuentra en el Registro General de Prestadores del Servicio Postal, el inspector dejará constancia en el acta y solicitará una copia o tomará una fotografía de ambos lados del documento de identidad de la persona que atenderá la inspección.

El inspector deberá:

- a) Presentarse correctamente, tanto en vestimenta como en modales, exhibiendo el carnet de identificación;
- b) Solicitar la atención de la persona responsable del local (jefe, encargado etc.);
- c) Solicitar los datos de la persona responsable de la empresa en el local, tales como nombres y apellidos y documento de identidad;

- d) Exponer el motivo por el cual se realiza el procedimiento de inspección postal (técnicas, operativas, administrativas, financieras o por denuncia, etc.).

Durante la inspección, el inspector verificará que el prestador de servicios postales haya dado cumplimiento de la normativa de acuerdo con el tipo de inspección que se trate, en caso de constatarse incumplimientos, recabará las pruebas necesarias para determinar el presunto cometimiento de infracciones en que hubiere incurrido, así como para dejar constancia de lo actuado.

Culminada la inspección, el inspector postal levantará un acta de inspección.

**Art. 12.- Acta de inspección.** El acta de inspección (en formato físico o digital) tiene naturaleza de documento público; en ésta se detallarán las actividades que se realizaron durante el procedimiento de inspección y de ser el caso, un detalle de cualquier acto que obstaculice o impida las labores de inspección. El acta contendrá como mínimo la siguiente información:

- a) Número de inspección;
- b) Motivo de la inspección;
- c) Clasificación de la inspección;
- d) Tipo de inspección;
- e) Código del Prestador Postal (de tratarse de un Prestador Postal registrado en el RGPSP);
- f) Fecha y hora de la inspección;
- g) Nombre del inspector;
- h) Registro Único Tributario (RUT);
- i) Razón social y nombre de fantasía del Prestador Postal;
- j) Nombre del encargado del punto de atención al cliente;
- k) Domicilio, número de puerta, oficina o local, localidad;
- l) Departamento;
- m) Código postal;
- n) Geolocalización;
- o) Teléfono fijo y móvil;
- p) Correo electrónico (domicilio electrónico para E-Notificaciones);
- q) Observaciones;
- r) Firmas de responsabilidad del inspector y del encargado del punto de atención al cliente.

Además, en "*Observaciones*", el inspector dejará constancia de cualquier acto que obstaculice o impida las labores de inspección, así como un detalle de las presuntas infracciones en que ha incurrido el Prestador Postal.

Una vez concluida la elaboración del acta, el inspector deberá entregar una copia firmada o la enviará por vía electrónica al representante o encargado del punto de atención al cliente.

En caso de haberse notificado de presuntas infracciones, el prestador de servicios postales dispondrá de diez (10) días hábiles contados desde la notificación para presentar ante la URSEC los descargos que estime pertinentes.

**Art. 13.- Infracciones.** El inspector postal detallará las prohibiciones e infracciones en que ha incurrido el Prestador Postal, de conformidad a lo que determinan los artículos 31, 32, 33 y 34

de la Ley N° 19009 de 22/11/2012 y los artículos 18 y 19 del Decreto N° 209/017 de 04/08/2017, de acuerdo con el siguiente detalle:

**I. Infracciones leves.** Constituyen infracciones leves las siguientes:

- a) el incumplimiento de la presentación del calendario anual de emisión de estampillas o de la emisión de sellos de correos aprobados (aplicable al Operador Designado).
- b) no comunicar a la administración toda modificación de los datos de inscripción en el RGSP.
- c) carecer o no poner a disposición de los Usuarios los cuadros de tarifas.
- d) no poner a disposición de los Usuarios el “Reglamento de Reclamaciones e Indemnizaciones del Servicio Postal” ([Resolución de URSEC N° 185/016 de 09/12/2016](#)) o cualquier otra información que sea exigida por la normativa legal.

**II. Infracciones graves.** Constituyen infracciones graves las siguientes:

- a) operar en un ámbito geográfico o con puntos de atención para los que no se cuenta con autorización.
- b) suspender la prestación del servicio sin la autorización de la autoridad competente, salvo razones de fuerza mayor o caso fortuito, debidamente acreditadas.
- c) omitir la actualización o renovación de la licencia anual.
- d) presentar información falsa o tendenciosa a la URSEC.
- e) la negativa a ser inspeccionado o la obstrucción o resistencia a la actividad supervisora de la URSEC.
- f) la reiteración de infracciones leves.

**III. Infracciones muy graves.** Constituyen infracciones muy graves las siguientes:

- a) la prestación de servicios postales sin contar con la licencia correspondiente o cuando contando con la licencia vigente se preste un servicio no autorizado.
- b) la existencia de empresas de transporte que presten servicios postales sin la correspondiente licencia como Operador Postal.
- c) la comisión de alguna irregularidad, por parte de los licenciarios de los servicios postales, en el cumplimiento de sus obligaciones para el correcto pago de las mismas.
- d) la comprobación de irregularidades en la prestación de los servicios postales, por parte de los licenciarios.
- e) negarse a prestar el servicio postal sin justificación de orden legal, salubridad o seguridad.
- f) violar o atentar contra el secreto e inviolabilidad de la correspondencia.
- g) realizar cesión o transferencia de derechos de concesión postal sin autorización previa.
- h) el abandono, retención, apropiación indebida, ocultamiento, expoliación o destrucción de correspondencia u objeto postal.
- i) la violación de la intimidad de los Usuarios del servicio postal.
- j) la reproducción o alteración de pieza filatélica o medios de franqueo.
- k) la reiteración de infracciones graves.

## CAPÍTULO IV

### De los inspectores postales

**Art. 14.- Inspector postal.** El inspector postal es el funcionario o servidor de la URSEC o personal contratado por ella bajo cualquier modalidad, facultado para realizar labores de inspección de las actividades postales. El inspector postal deberá ejercer sus facultades dentro del ámbito de sus competencias determinadas por la normativa vigente, tomando en cuenta que sus funciones son estrictamente técnicas.

**Art. 15.- Identificación del inspector.** Durante la inspección, el inspector deberá contar con la credencial otorgada por la URSEC, que le faculta a realizar inspecciones postales. La credencial contendrá los datos del inspector tales como: nombres, apellidos, número del documento de identidad, cargo y su vigencia.

**Art. 16.- Facultades del inspector.** El inspector postal está facultado para realizar lo siguiente:

- a) Constatar la existencia física del punto de atención al cliente, verificando que el nombre de fantasía o razón social se encuentre conforme a la habilitación y licencia otorgada;
- b) Verificar que los establecimientos postales cuenten con el certificado de Prestador Postal exhibido al público;
- c) Verificar las condiciones en que se desarrollan las actividades postales de cada punto de atención al cliente;
- d) Verificar documentalmente y/o en medios digitales la información entregada respecto al cumplimiento de obligaciones técnicas, administrativas, financieras y respaldos conforme lo declarado para la obtención del título habilitante;
- e) Verificar el cumplimiento de la [Resolución N° 258/014 de 03/11/2014](#) (“...Incluir en la cubierta de los envíos la identificación de la empresa, además del número de licencia postal, otorgado por URSEC...”), se le solicitará a la persona entrevistada un envío postal cualquiera para verificar que contenga el sticker con nombre de la empresa y número de Prestador Postal;
- f) Verificar el cumplimiento de la [Resolución N° 107/017 de 14/07/2017](#) (“...Ploteo de Vehículos con la identificación de la empresa con su número de operador postal...”), se efectuará una verificación presencial (en andenes, aceras, terminales, estacionamientos de vehículos, etc. declarados por el Operador Postal, que los vehículos afectados a la actividad postal contengan el ploteo, con el logo de la URSEC, razón social y nombre de fantasía de la empresa, y número de Operador Postal;
- g) Se verificará el cobro discriminado de la TFSPU en las facturas, de acuerdo a lo establecido por el literal j) del Artículo 17.- Obligaciones de los prestadores.- de la [Resolución de URSEC N° 071/018 de 04/05/2018](#);
- h) Realizar las mediciones, pesajes y otras pruebas que considere pertinentes para efecto del cumplimiento de sus funciones;
- i) Constatar y recabar la información relativa a los casos de quejas o reclamos interpuestos por los Usuarios en contra de los Prestadores Postales;

- j) Realizar inspecciones, verificaciones o levantamiento de información, que la URSEC disponga;
- k) Levantar las actas de inspección correspondientes y en los casos de impedimento hacer constar las novedades respectivas;
- l) Levantar las boletas de infracciones por presunción a la violación de la normativa postal;
- m) Las demás funciones que determine la normativa aplicable.

**Art. 17.- Obligaciones del inspector.** Los inspectores postales tendrán las siguientes obligaciones:

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

**Art. 18.- Faltas de los inspectores.** Constituyen faltas de los inspectores postales, las siguientes:

- a) Presentarse a la inspección sin la credencial de la URSEC;
- b) Poner en conocimiento de terceros que se realizará una inspección, violando su carácter sorpresivo;
- c) Revelar, transferir, divulgar, publicar la información, procedimientos, secretos comerciales y uso indebido de información a la que haya accedido en el ejercicio de su cargo, a personal no autorizado;
- d) Consignar hechos falsos o información incompleta en las actas de inspección;
- e) Solicitar o recibir de los Prestadores Postales o de terceros: donativos, promesas o cualquier ventaja indebida para realizar u omitir una acción, ya sea en cumplimiento o en violación de sus funciones;
- f) No proceder de acuerdo con sus facultades, omitiendo el levantamiento de observaciones ante la constatación de infracción flagrante;
- g) Hacer uso de la violencia física o verbal al obtener una negativa a la inspección por parte del Prestador Postal habilitado o a prestadores de servicio que no cuentan con título habilitante;
- h) Ejercer sus funciones cuando tenga relación de parentesco, comercial, económica o que tenga algún conflicto de interés con los inspeccionados;
- i) Dejar de realizar o retrasar sin causa justificada la inspección que le sea encomendada;
- j) La apropiación consumada o frustrada de bienes o servicios que se encuentran bajo su custodia, así como la retención o utilización indebida de los mismos, en beneficio propio o de terceros;
- k) Las demás acciones, omisiones o incumplimientos que determine el ordenamiento jurídico vigente.

**Art. 19.- Responsabilidad administrativa de los inspectores.** Los inspectores que cometan una o más faltas tipificadas en este Reglamento o que incumplieren sus obligaciones; incurrirán en responsabilidad administrativa, que será sancionada disciplinariamente, sin perjuicio de la acción civil o penal que pudiere originar el mismo hecho. La sanción administrativa se aplicará conforme a las garantías básicas del derecho a la defensa y debido proceso.

BORRADOR