

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 de servicios postales.** Es el esquema alfa numérico único, que identifica a cada prestador de servicios postales y contiene las principales características del título habilitante, conforme consta en el Registro General de Prestadores del Servicio Postal (RGPSP).
- 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 de servicios postales y de protección al usuario.
- c) **Oficina postal.** Es el domicilio registrado por un prestador de servicios postales ante la URSEC, destinado a la prestación de los servicios postales en cualquiera de sus procesos: admisión, procesamiento, transporte, distribución y entrega.
- d) **Prestador de servicios postales.** 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.

Art. 2.- Objeto. El presente Reglamento tiene por objeto establecer el procedimiento que empleará la URSEC para realizar inspecciones a las personas físicas o jurídicas que presten servicios postales.

Art. 3.- Ámbito de aplicación. Este Reglamento será aplicable a personas físicas o jurídicas que realicen uno o más de los procesos (admisión, procesamiento, 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 en materia operativa, administrativa, financiera y el respaldo documental correspondiente. 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 la documentación.** 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 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 de servicios postales en régimen de libre competencia (Operadores Privados y Personas Jurídicas Habilitadas);
- c) Inspecciones a personas físicas o jurídicas que presten servicios postales sin el correspondiente título habilitante emitido por la URSEC.

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

- a) La exhibición a la vista del público en general, en todos los locales de atención al público, del certificado de inscripción en el Registro General de Prestadores del Servicio Postal.
- b) La prestación del Servicio Postal Universal (SPU);
- c) La aplicación del régimen tarifario del Servicio Postal Universal (SPU);
- d) La contabilidad analítica del Operador Designado por cuentas separadas y auditadas que permita conocer el costo de la prestación del Servicio Postal Universal diferenciado de los servicios prestados en régimen de libre competencia;
- e) Los equipos especializados para la prestación de los servicios postales;
- f) Los envíos postales no distribuibles y rezagados;
- g) Las reclamaciones, quejas y denuncias presentadas por los usuarios en contra del Operador Designado;
- h) El cumplimiento de la normativa vigente en materia postal.

Art. 8.- Inspecciones a los prestadores de servicios postales en régimen de libre competencia. En las inspecciones a los prestadores de servicios postales en régimen de libre competencia se verificará:

- a) La exhibición a la vista del público en general, en todos los locales de atención al público, del certificado de inscripción en el Registro General de Prestadores del Servicio Postal.

- b) Los servicios postales prestados en régimen de libre competencia;
- c) La publicación de las tarifas y precios de los servicios postales;
- d) La documentación relacionada con la facturación y percepción del 10% de los ingresos por concepto de Tasa de Financiamiento del Servicio Postal Universal (TFSPU);
- e) Los equipos especializados para la prestación de los servicios postales;
- f) Los envíos postales no distribuibles y rezagados;
- g) Las reclamaciones, quejas y denuncias presentadas por los usuarios en contra de los prestadores de servicios postales;
- h) 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 prestador de servicios postales;
- i) El cumplimiento de la normativa vigente en materia postal.

Art. 9.- Inspecciones a personas físicas o jurídicas que presten servicios postales sin el correspondiente título habilitante emitido por la URSEC: 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 de servicios postales, que podrá efectuarse a través de inspecciones para la comprobación “in situ”. Si se encontraran indicios de que el prestador de servicios postales 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 diere 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 postal presentará su credencial de identificación, luego solicitará la presencia del representante o encargado de la oficina postal o punto de atención al cliente a inspeccionar, a fin de que constate las acciones a desarrollar durante la inspección. La ausencia o impedimento del representante o encargado no será un obstáculo para realizar la inspección. Si el encargado de la oficina postal o 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 su credencial de identificación durante todo el proceso;
- b) Solicitar la atención de la persona responsable de la oficina postal o punto de atención al cliente (jefe, encargado etc.);
- c) Solicitar los datos de la persona responsable de la empresa en la oficina postal o punto de atención al cliente, tales como nombres y apellidos y documento de identidad;
- d) Exponer el motivo por el cual se realiza el procedimiento de inspección postal (operativas, administrativas, financieras o por denuncia, etc.).

Durante la inspección, el inspector verificará que el prestador de servicios postales haya dado cumplimiento a 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 labrará 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) Identificación del prestador de servicios postales a través del código del prestador de servicios postales que corresponde a su inscripción en el Registro General de Prestadores del Servicio Postal (de tratarse de un prestador de servicios postales registrado);
- 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 de servicios postales;
- 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 de la oficina postal o punto de atención al cliente.

Además, en “*Observaciones*”, el inspector o el inspeccionado 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 de servicios postales.

Una vez concluida la elaboración del acta, el inspector deberá entregar personalmente una copia firmada o la enviará por vía electrónica en el acto al correo electrónico registrado por el prestador de servicios postales.

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 de servicios postales, 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 RGPSP.
- 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 prestador de servicios postales.
- 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 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 en todo momento con la credencial de identificación otorgada por la URSEC, que le faculta a realizar inspecciones postales. La credencial de identificación contendrá los datos del inspector tales como: foto, 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 de la oficina postal o 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 las oficinas postales o punto de atención al cliente cuenten con el certificado de prestador de servicios postales exhibido al público;
- c) Verificar las condiciones en que se desarrollan las actividades postales de cada oficina postal o punto de atención al cliente;
- d) Verificar documentalmente y/o en medios digitales la información entregada respecto al cumplimiento de obligaciones operativas, 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 la exhibición de

un envío postal cualquiera para verificar que contenga el sticker con nombre de la empresa y número de prestador de servicios postales;

- 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 prestador de servicios postales, 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 prestador de servicios postales;
- 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 de servicios postales;
- j) Realizar inspecciones, verificaciones o levantamiento de información, que la URSEC disponga;
- k) Labrar las actas de inspección correspondientes y en los casos de impedimento hacer constar las novedades respectivas;
- l) Dejar constancia 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 en el marco de lo dispuesto por el [Decreto N° 30/2003 “Normas de Conducta de la Función Pública” de 23 de enero de 2003](#);
- 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 labrado 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 identificación otorgada por la URSEC;
- b) Poner en conocimiento de terceros que se realizará una inspección, violando su carácter reservado;
- 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 terceros no autorizados;
- d) Consignar hechos falsos o información incompleta en las actas de inspección;

- e) Solicitar o recibir de los prestadores de servicios 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;
- h) Ejercer sus funciones cuando tenga relación de parentesco hasta tercer grado, 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.