



URSEC  
Unidad  
Reguladora  
de Servicios de  
Comunicaciones

**UNIDAD REGULADORA DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES**  
**Exp. 2016-2-9-0001676**

Montevideo, 9 de diciembre de 2016.

**RESOLUCIÓN 185      ACTA 044**

**VISTO:** lo dispuesto por la Ley N° 19.009 de 22 de noviembre de 2012 que establece el Régimen General para las Actividades Postales y cuyo artículo 6° literal G) refiere al derecho de los usuarios del Servicio Postal a percibir indemnización;

**RESULTANDO: I)** que el inciso 2 del literal antes citado dispone que es la URSEC quien reglamentará la cuantía mínima de la indemnización por la pérdida, hurto, destrucción o deterioro de los envíos comprendidos en el servicio postal, tomando en cuenta las disposiciones de la Unión Postal Universal en la materia;

**II)** además que el incumplimiento del pago de la indemnización reconocida al usuario, podrá dar lugar a instancia de parte, a que la URSEC inicie un procedimiento contra el prestador del servicio postal correspondiente;

**CONSIDERANDO:** que a fin de generar los consensos necesarios en la materia, la URSEC celebró una ronda de diálogo entre todas las partes involucradas recibiendo los aportes de cada una de ellas;

**ATENTO:** a lo expuesto y a lo establecido en el artículo 6° de la Ley 19.009 de 22 de noviembre de 2012 con las modificaciones introducidas por las Ley N°19.355 de 30 de diciembre de 2015;

**LA UNIDAD REGULADORA DE SERVICIOS DE  
COMUNICACIONES**

**RESUELVE:**

1°.- Apruébase el Reglamento de “Normas Operativas para el Procedimiento de Reclamaciones e Indemnizaciones” que luce en el Anexo del presente Acto y que forma parte del mismo.

2°.- Publíquese en la página web de la Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones, en el Diario Oficial y remítase al Poder Ejecutivo-DINATEL para conocimiento.

## ANEXO

### REGLAMENTO DE RECLAMACIONES E INDEMNIZACIONES DEL SERVICIO POSTAL

**Artículo 1.-** Los Prestadores de Servicios Postales están sujetos al cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 1 a 6 de la Resolución de la Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones (URSEC) N° 010/013 del 31 de enero de 2013, y en ningún caso podrán prestar al usuario un servicio en condiciones inferiores a las ofrecidas en su Licencia Postal habilitante.

**Artículo 2.-** La URSEC será la autoridad encargada de ejercitar la función de fiscalización en materia postal, con el objeto de proteger los derechos del consumidor y la vigencia de una efectiva competencia.

**Artículo 3.-** Los Prestadores de Servicios Postales deberán informar a los usuarios los servicios postales que presten, de manera completa, veraz y puntual, y pondrán a su disposición toda la información relativa a las condiciones de acceso, precio, nivel de calidad e indemnizaciones y plazo en el que serán satisfechas, así como las normas técnicas que resulten aplicables. Asimismo informarán de los procedimientos y medios de reclamación que tengan establecidos, y de los recursos que procedan.

Se garantizará a las personas con discapacidad el acceso a la información relativa a las condiciones de prestación de los servicios, procedimientos y medios de reclamación, indemnizaciones y plazos en los portales web de los Prestadores de Servicios Postales u otros medios idóneos.

**Artículo 4.-** Los Prestadores de Servicios Postales serán responsables exclusivos por las obligaciones contraídas ante los usuarios de los servicios, de acuerdo a la naturaleza pública o privada del prestador.

**Artículo 5.-** En la medida de lo posible, las respuestas a las reclamaciones deberán transmitirse por la misma vía que fueron recibidas.

**Artículo 6.-** Los Prestadores de Servicios Postales estarán obligados a atender de forma gratuita las quejas y reclamaciones que les presenten los usuarios en los casos de pérdida, hurto, destrucción, deterioro; incumplimiento de las normas de calidad del servicio o cualquier otro incumplimiento relacionado con la prestación de los servicios postales.

Las reclamaciones deberán ser recibidas y procesadas por los Prestadores de Servicios Postales, ya sean realizadas por el impositor como por el destinatario.

**Artículo 7.-** Para la tramitación de las reclamaciones de los usuarios, los Prestadores de Servicios Postales establecerán procedimientos sencillos, gratuitos y no discriminatorios, basados en los principios de proporcionalidad y celeridad.

**Artículo 8.-** En todas las oficinas o puntos de atención al usuario de los Prestadores de Servicios Postales serán exhibidas, de forma visible y detallada, las informaciones que permitan conocer los trámites a seguir para ejercer el derecho a reclamar.

El derecho a la información y a la presentación de reclamaciones debe ser también plenamente accesibles a las personas con discapacidad, mediante los portales web de los Prestadores de Servicios Postales u otros medios idóneos.

**Artículo 9.-** Los Prestadores de Servicios Postales deberán entregar un recibo gratuito o comunicar un número de referencia al usuario en el momento de la presentación de una reclamación cuando sea necesario seguir el trámite dado a la misma.

**Artículo 10.-** Tratándose de imposiciones el usuario dispondrá de un plazo perentorio de 15 (quince) días corridos para envíos nacionales o de 30 (treinta) días corridos si fueren envíos internacionales, para presentar su reclamación.

En el caso de tratarse de una reclamación formulada por el destinatario del envío, el plazo para su presentación será de 48 (cuarenta y ocho) horas corridas desde la entrega del mismo.

**Artículo 11.-** Los Prestadores de Servicios Postales deberán dar respuesta preliminar a las reclamaciones nacionales e internacionales y notificar a los interesados en el plazo máximo de 15 (quince) días corridos desde la fecha de su presentación, suministrando copia de las actuaciones.

En el caso de reclamaciones nacionales, el plazo máximo para la resolución final y correspondiente notificación, será de 30 (treinta) días corridos desde la fecha de su presentación, plazo que incluye los 15 (quince) días a que refiere el inciso anterior.

En el caso de reclamaciones internacionales, el plazo máximo para la resolución final y correspondiente notificación, será de 90 (noventa) días corridos desde la fecha de su presentación, plazo que incluye los 15 (quince) días establecidos para la respuesta preliminar.

**Artículo 12.-** Vencido el plazo de resolución final establecido en el artículo precedente, los usuarios podrán someter las controversias que se susciten con los Prestadores de Servicios Postales, en relación con la prestación de los servicios postales, al conocimiento de la URSEC, de acuerdo a lo dispuesto por la Ley N° 17.250 y toda otra normativa complementaria; la cual investigará y resolverá sobre la aplicación de las sanciones que correspondieran.

**Artículo 13.-** Las reclamaciones ante URSEC, sólo podrán efectuarse una vez agotada la instancia ante el Prestador de Servicios Postales interviniente. A tales efectos, se dispondrá de un plazo máximo de 30 (treinta) días corridos desde la resolución final notificada por el Prestador de Servicios

Postales o desde la finalización del plazo para resolverla establecido en el artículo 10 del presente.

El plazo máximo de resolución será de 60 (sesenta) días corridos desde su presentación ante URSEC.

**Artículo 14.-** Todos los plazos son perentorios y su vencimiento sin respuesta, habilita continuar con las instancias siguientes en su proceso.

**Artículo 15.-** Los Prestadores de Servicios Postales serán responsables por la pérdida, hurto, destrucción o deterioro de los envíos con entrega registrada, los envíos certificados, los envíos expresos o courier, las encomiendas, los envíos con valor declarado y cualquier otro producto postal dotado de trazabilidad.

**Artículo 16.-** La responsabilidad de los Prestadores de Servicios Postales, no será jurídicamente exigible en las siguientes situaciones:

- a) en caso de fuerza mayor;
- b) cuando su responsabilidad no hubiere sido probada de otra manera y no pudieren dar cuenta de los envíos reclamados debido a la destrucción de su documentación por un caso de fuerza mayor;
- c) cuando el daño hubiere sido motivado por culpa o negligencia del impositor o proviniera de la naturaleza del contenido del envío;
- d) cuando se tratare de envíos que caen dentro de las prohibiciones indicadas en el Convenio y Reglamentos de la Unión Postal Universal (UPU);
- e) en caso de retención del envío por orden del Poder Judicial, o cualquier otra interrupción del curso del proceso postal por parte de organismos públicos competentes;
- f) cuando se tratare de envíos de valor declarado con declaración fraudulenta de valor superior al valor real del contenido;
- g) si el receptor del envío no declarare haberlo recibido con daño;
- h) cuando no se hubieran deducido reclamaciones dentro de los plazos establecidos por el Artículo 10.

**Artículo 17.-** El impositor de un envío será responsable, dentro de los mismos parámetros que los establecidos para los Prestadores de Servicios Postales, de las lesiones sufridas por los empleados postales o terceros.

También será responsable de todos los daños causados a otros envíos postales y al equipamiento e infraestructura postal debido a la imposición de objetos no admitidos para su transporte o a la inobservancia de las condiciones de admisión, aun cuando el Prestador de Servicios Postales acepte la imposición del envío.

**Artículo 18.-** Si el impositor ha respetado las condiciones de admisión no será responsable si ha habido falta o negligencia por parte de los Prestadores de Servicios Postales en el manejo de los envíos después de su aceptación.

**Artículo 19.-** Cuando la pérdida, hurto, destrucción o deterioro de los envíos

enumerados en el artículo 15, resultaren de un caso de fuerza mayor que no da lugar a indemnización, el impositor tendrá derecho al reembolso del importe abonado por la imposición del envío, con excepción de la tasa de seguro si correspondiere.

**Artículo 20.-** En caso de responsabilidad por parte de los Prestadores de Servicios Postales, los daños indirectos o el lucro cesante no serán tomados en consideración para el pago de la indemnización.

**Artículo 21.-** En caso de pérdida, hurto, destrucción o deterioro de un envío con entrega registrada, el impositor tendrá derecho únicamente a la restitución de las tasas abonadas por el depósito del envío.

**Artículo 22.-** En caso de pérdida, hurto, destrucción o deterioro de un envío certificado o un envío expreso o courier, el impositor tendrá derecho a una indemnización equivalente a 3 (tres) veces el importe abonado por el envío si este es nacional, y de 417 (cuatrocientas diecisiete) UI (Unidades Indexadas) si se tratase de un envío internacional.

En el caso de una saca "M" certificada nacional la indemnización ascenderá a 3 (tres) veces el importe abonado por el envío, y si el envío fuere internacional el monto de la indemnización será de 2.086 (dos mil ochenta y seis) UI.

**Artículo 23.-** En caso de pérdida, hurto, destrucción o deterioro de una encomienda, el impositor tendrá derecho a una indemnización equivalente a 3 (tres) veces el importe abonado por el envío si este es nacional, y de 63 (sesenta y tres) UI por kilogramo y hasta 1.252 (mil doscientas cincuenta y dos) UI por encomienda si se tratase de un envío internacional.

A ello se sumarán el importe abonado y los derechos pagados en el momento del depósito del envío.

**Artículo 24.-** En caso de pérdida, hurto, destrucción o deterioro de un envío con valor declarado por el cual se ha abonado la correspondiente tasa de seguro, el impositor tendrá derecho a la indemnización que corresponderá al importe del valor declarado y que será abonada por el seguro contratado.

A ello se sumarán el importe abonado y los derechos pagados en el momento del depósito del envío.

**Artículo 25.-** El pago de la indemnización deberá efectuarse lo antes posible y, a más tardar, dentro del plazo de 72 (setenta y dos) horas corridas desde la notificación de la resolución final, o dentro de los 30 (treinta) días en el caso de reclamaciones nacionales y dentro de los 90 (noventa) días a contar del día siguiente al de la reclamación en el caso de reclamaciones internacionales.

**Artículo 26.-** Con las formalidades que los Prestadores Postales estimen convenientes, el impositor tendrá la facultad de ceder sus derechos sobre el envío en favor del destinatario, y a la inversa, si el destinatario hubiere recibido el envío y ejercido el reclamo según el literal g) del Artículo 16,

tendrá la facultad de ceder sus derechos en favor del impositor.

Asimismo, el impositor o el destinatario podrán autorizar a una tercera persona a recibir la indemnización.

**Artículo 27.-** Si después del pago de la indemnización se localizare un envío de los enumerados en el artículo 15, o una parte del contenido anteriormente considerado como perdido, se notificará al titular de los derechos sobre el envío, que el mismo estará a su disposición durante un plazo de 60 (sesenta) días corridos, contra reembolso de la indemnización pagada.

**Artículo 28.-** Si el titular de los derechos sobre el envío se rehusare a recibirlo, o no respondiere dentro del plazo establecido en el artículo anterior, el envío quedará a disposición del Prestador de Servicios Postales que hubiere soportado el perjuicio.

**Artículo 29.-** En caso de localización ulterior de un envío con valor declarado cuyo contenido fuere reconocido como de valor inferior al monto de la indemnización pagada, el titular de los derechos sobre el envío, deberá reembolsar el importe de esta indemnización contra entrega del envío, sin perjuicio de las consecuencias derivadas de la declaración fraudulenta de valor.