

OBLIGACIONES DEL OPERADOR POSTAL

ENVÍOS NO DISTRIBUIBLES Y REZAGADOS DEL SECTOR POSTAL



El Art. 4 del Reglamento de Envíos Postales no Distribuibles y Rezagados del Sector Postal establece que "El operador postal notificará al menos dos gestiones para la entrega de un envío postal en su destino o dirección postal, previas a establecer la imposibilidad de entrega, que se fundamentará en cualquiera de las siguientes causas:

- ✓ La incorrecta o falsa dirección postal de destino acreditada por el remitente;
- ✓ El rechazo por parte del destinatario;
- ✓ El rechazo por parte del remitente;
- ✓ Faltamiento del destinatario sin dejar herederos o su ausentismo sin dejar señas;
- ✓ El no poder localizar al remitente para la devolución del envío;
- ✓ El no poder localizar al destinatario; y,
- ✓ El deterioro o falta de identificación de la etiqueta del paquete, por razones no atribuibles al operador postal".

"Los operadores postales notificarán al destinatario el intento de entrega del envío postal, registrando el número de gestiones de entrega y la causa de imposibilidad de la entrega, por cualquiera de los siguientes medios: notificación física o electrónica, aplicaciones móviles, mensajes de texto o correo electrónico".

PLAZO DE CONSERVACIÓN

"El operador postal mantendrá el envío postal en depósito por el plazo de dos (2) meses. Una vez transcurrido este plazo, el operador postal podrá considerar el envío como no distribuible y notificar, en los términos establecidos en este Reglamento, su declaración de rezagado". Art. 5 del Reglamento de Envíos Postales no Distribuibles y Rezagados del Sector Postal.

En el caso de contar con envíos postales clasificados como no distribuibles y conforme la normativa, deberá solicitar el proceso de "Emisión de Resolución para la declaratoria de rezagados y de tratamiento final a los envíos postales no distribuibles", ingresando a:

Trámites en línea:
www.gob.ec
o ingresando a la página:
www.telecomunicaciones.gob.ec

Dirección: Av. 6 de Diciembre N25-75 y Av. Colón Edif. MINTEL
Código Postal: 170522 / Quito - Ecuador
Teléfono: 593-2-2200-200
Página Web: regulacion.mintel.gob.ec

USUARIOS DE LOS SERVICIOS POSTALES

DENUNCIA

PRESTADORES INFORMALES

¡AHORA LA CIUDADANÍA PUEDE INFORMAR AL ENTE RECTOR PRESTADORES INFORMALES QUE REALIZAN SERVICIOS POSTALES!

ESCANEA EL QR Y SIGUE LOS PASOS



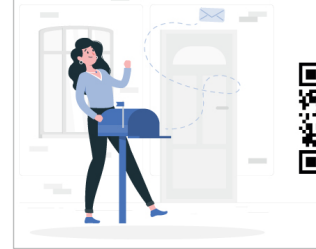
Dirección: Av. 6 de Diciembre N25-75 y Av. Colón Edif. MINTEL
Código Postal: 170522 / Quito - Ecuador
Teléfono: 593-2-2200-200
Página Web: regulacion.mintel.gob.ec

USUARIOS DE LOS SERVICIOS POSTALES

CALIFICA EL SERVICIO

¡AHORA LA CIUDADANÍA PUEDE CALIFICAR EL SERVICIO PRESTADO POR EL OPERADOR POSTAL!

PARA CALIFICAR ESCANEA EL QR Y SIGUE LOS PASOS



Dirección: Av. 6 de Diciembre N25-75 y Av. Colón Edif. MINTEL
Código Postal: 170522 / Quito - Ecuador
Teléfono: 593-2-2200-200
Página Web: regulacion.mintel.gob.ec

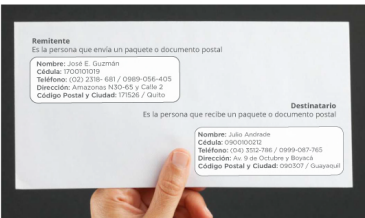
USUARIOS DE LOS SERVICIOS POSTALES

EVITE LA PÉRDIDA O RETRASO DE SUS ENVÍOS POSTALES

ALERTA:

- ✓ Escriba correctamente la dirección del destinatario y remitente
- ✓ Verifique la cédula de identidad tanto al admitir como al entregar un envío postal
- ✓ Solicite que los envíos postales lleven abiertos para que verifique el contenido o realicen la declaración juramentada del contenido del envío. Art. 58 del Reglamento de Títulos Habilitantes y de la Gestión del Sector Postal

Evite inconvenientes con las autoridades competentes



Dirección: Av. 6 de Diciembre N25-75 y Av. Colón Edif. MINTEL
Código Postal: 170522 / Quito - Ecuador
Teléfono: 593-2-2200-200
Página Web: regulacion.mintel.gob.ec

USUARIOS DE LOS SERVICIOS POSTALES

PROTECCIÓN AL USUARIO

Art. 92 - 93 - 94 del Reglamento de Títulos Habilitantes y de la Gestión del Sector Postal

Todo usuario tiene derecho a ser indemnizado

Indemnización	Caso	Plazo a cancelar	Plazo para indemnización
✓ Si se indemniza	Perdida, avería, respectiva de su envío Retraso no justificado Cargos electrónicos Daños al contenido	El operador tiene hasta 48 días para pagar la indemnización. Art. 93	El operador tiene hasta 48 días para pagar la indemnización. Art. 93
✗ No se indemniza	Caso fortuito o de fuerza mayor	Ninguno mes	-

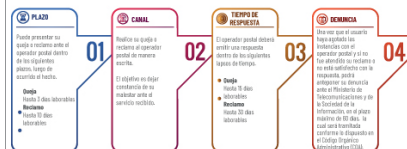


Opcio por un seguro de envíos que cubra el valor declarado y que el operador postal debe ofrecerlo.



El operador postal tiene hasta 48 días para pagar la indemnización, luego de que el receptor haya sido aceptado. Art. 94 del Reglamento.

PASOS PARA PRESENTAR UNA QUEJA O UN RECLAMO



¿Necesitas presentar una queja, reclamo o denuncia? Hazlo fácilmente a través de www.gob.ec o ingresando a la página de regulacion.mintel.gob.ec

Dirección: Av. 6 de Diciembre N25-75 y Av. Colón Edif. MINTEL
Código Postal: 170522 / Quito - Ecuador
Teléfono: 593-2-2200-200
Página Web: www.telecomunicaciones.gob.ec

OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES POSTALES

OBJETOS PROHIBIDOS EN ENVÍOS POSTALES

Se prohíbe el envío de los siguientes artículos:

Art. 53 del Reglamento de Títulos Habilitantes y de la Gestión del Sector Postal

- Armas o partes de armas
- Munición
- Material radioactivo
- Estupefacientes
- Piezas de Patrimonio Cultural
- Dinero
- Animales vivos
- Artículos obscenos
- Productos explosivos
- Oro o plata manufacturada o no, pedería, alhajas y otros objetos preciosos
- Productos de consumo o uso humano y animal que no cuenten con los registros pertinentes
- Medicinas que no cuenten con la respectiva prescripción médica y registro sanitario

LA NORMATIVA ECUATORIANA IMPIDE EL ENVÍO DE ESTOS OBJETOS. EVITE INCONVENIENTES

Dirección: Av. 6 de Diciembre N25-75 y Av. Colón Edif. MINTEL
Código Postal: 170522 / Quito - Ecuador
Teléfono: 593-2-2200-200
Página Web: regulacion.mintel.gob.ec

OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES POSTALES

EL USO DEL CÓDIGO POSTAL ES OBLIGATORIO

En todo envío postal deberá constar la dirección y el Código Postal

Art. 41 y 71 del Reglamento de Títulos habilitantes y de la Gestión del Sector Postal



Dirección: Av. 6 de Diciembre N25-75 y Av. Colón Edif. MINTEL
Código Postal: 170522 / Quito - Ecuador
Teléfono: 593-2-2200-200
Página Web: regulacion.mintel.gob.ec