

## Comisión Nacional de Comunicaciones

### Resolución 3252/2004 (Boletín Oficial N° 30.507, 18/10/04)

**Establécense las condiciones que deben reunir los servicios de “Carta Documento”.**

Bs. As., 8/10/2004

VISTO el expediente N° 552/2003 del Registro de la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES de 2004, el Oficio 118/04 de la ADMINISTRACION GENERAL de la CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACION, la Ley de Correos N° 20.216, el Decreto N° 1187/93 y su modificatorio N° 115/97, el Decreto N° 1074/2004, y;

#### CONSIDERANDO:

Que en el transcurso del año próximo pasado se iniciaron SETENTA Y DOS (72) procedimientos de verificación, de conformidad con lo previsto en el último párrafo del artículo 17 del Decreto N° 1187/93, modificado por su similar N° 115/97, a las empresas de servicios postales que indicaron ante el Registro Nacional de Servicios Postales, la prestación de servicios comúnmente denominados de “Carta Documento” y/o similares.

Que en función de ello, se iniciaron actuaciones particulares a efectos de sustanciar de modo individual cada una de las verificaciones iniciadas, trámites que, en última instancia, terminan por converger en las presentes actuaciones las que se aborda el tema en su totalidad.

Que a fs. 6/15 obra el informe del Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales, en el cual se detalla el estado actual del procedimiento iniciado en las citadas actuaciones particulares.

Que en la dinámica observada en los últimos años en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales, a cargo de esta COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES, se han formulado, en los términos previstos por el artículo 11 inciso d) del Decreto N° 1187/93, indicaciones de condiciones y calidad de servicios que, salvando las distintas modalidades otorgadas por cada prestador, pueden calificarse, genéricamente, como de “carta documento”.

Que no cabe duda que esta calificación es muy general y hace referencia al primer y más saliente denominador común en todas estas denuncias de servicio: se trata de prestaciones que tienen por características esenciales la de englobar una comunicación en la cual se verifica la identidad del remitente, se emite en triple ejemplar con cotejo del contenido y archivo del tercer ejemplar, por un plazo determinado, el cual queda en poder del operador postal.

Que para establecer precisiones en torno a la caracterización esencial de este servicio, debe señalarse que su origen se remonta a disposiciones específicas emanadas de la ex EMPRESA NACIONAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS (ENCOTEL), a saber las resoluciones ENCOTEL N° 1926 del 20 de julio de 1977 y N° 4156 del 29 de diciembre de 1978.

Que mediante el artículo 1º de la Resolución ENCOTEL N° 1926/1977 (Expte. N° 45991- Encotel/76) se dispuso "...CREAR con carácter experimental por el término de un año a partir de su puesta en funcionamiento, el servicio postal público denominado 'CARTADOCUMENTO', cuyas condiciones de prestación y ejecución se establecen en el Reglamento anexo a la presente Resolución, que forma parte integrante de la misma...".

Que en los Considerandos de la norma citada se expresó que el servicio está "...destinado a permitir al público que escriba en un pliego de papel determinadas comunicaciones personales de su interés, y a obtener del Correo copias o fotocopias certificadas y selladas de las mismas..." y "...que el mercado postal nacional tiene necesidad de contar con un servicio de copias y fotocopias de comunicaciones postales...", manifestándose también que la "...copia o fotocopia certificada y sellada de la CARTA-DOCUMENTO, las que constituirán un elemento de prueba fehaciente, a través de los cuales se podrá demostrar con certeza ante el destinatario o ante quien corresponda, el cumplimiento de determinadas obligaciones de comunicación en término, tales como avisos, preavisos, ofertas, cotizaciones, vencimientos, renovaciones, inscripciones, inasistencias, enfermedades, viajes, además de innumerables otras comunicaciones relacionadas con actos de trascendencia legal, vinculados con las actividades de la vida nacional...".

Que coincidente con esto el artículo 2º del reglamento aprobado por la resolución hasta aquí aludida señaló que "...La finalidad del servicio es permitir al remitente de la CARTADOCUMENTO: a) disponer de un pliego carta para realizar determinadas comunicaciones documentales de su interés; b) que el Correo certifique y selle una o más copias del texto original, y c) que el Correo extienda una o más fotocopias certificadas o selladas...".

Que posteriormente, con fecha 29 de diciembre de 1978, se dictó la Resolución 4156 ENCOTEL/78, por la cual se dispuso "...DAR carácter de definitivo al servicio de CARTADOCUMENTO, creado a título experimental por el término de un año mediante la Resolución 1926 ENCOTEL/77...".

Que los considerandos de la norma hacen mención de la "...favorable acogida dispensada por el público usuario al servicio..." y su "...creciente demanda...", lo cual justificó otorgarle el carácter de definitivo, sin perjuicio de señalar la inconveniencia de ser prestado en las estafetas postales, dado que "...las limitadas posibilidades operativas de estas dependencias no ofrecen la seguridad indispensable en cuanto al cumplimiento de los requisitos de control que norman el servicio...".

Que de los propios Considerandos de las Resoluciones ENCOTEL 1926/77 y 4156/78, que crearon al servicio, pueden extraerse las notas esenciales de lo que esencialmente debe calificarse como servicio de "Carta Documento", que no son sino la expresión de las expectativas de sus consumidores, a saber, 1º)

Que permite al remitente obtener copia certificada y sellada del texto de la comunicación; 2º)

Que dicha copia resulta un elemento de prueba fehaciente frente al destinatario o ante quien corresponda, toda vez que el operador postal —tercero entre las partes— atestigua sobre la veracidad de la comunicación efectuada; 3º)

Que responde, normalmente, a la comunicación de actos de trascendencia jurídica; 4º)

Que, en suma, es un medio de comunicación que otorga “certeza” en orden a los sujetos que se comunican y al concreto contenido de esa comunicación.

Que de lo expuesto se extrae que un elemento esencial para la “calidad” que se compromete en este servicio es el vinculado a la identidad e integridad de la copia en poder del remitente con la dirigida al destinatario, lo que da certeza de la efectiva remisión de la comunicación y su contenido, siendo el operador postal un tercero que asegura la regularidad de la emisión de la comunicación y la custodia de la copia del texto enviado para su exhibición en caso de requerimiento.

Que habida cuenta los importantes efectos jurídicos que se persiguen al elegirse este servicio, no sólo por parte del impositor del mismo, sino también respecto del destinatario de las comunicaciones, las condiciones de calidad de su prestación deben ser estrictamente analizadas.

Que las resoluciones ENCOTEL arriba citadas fueron dictadas durante la vigencia del monopolio postal establecido por la Ley de Correos Nº 20.216.

Que con fecha 10 de junio de 1993, se dictó el Decreto Nº 1187, que no sólo excluyó, por delegación legislativa, normas de la Ley de Correos, sino que suprimió el monopolio postal del Estado, estableciendo que “...el mercado postal local e internacional será abierto y competitivo...” y, asimismo creó la figura del “Prestador de Servicios Postales”, figura abierta esencialmente distinta a la entonces vigente de “permisionario”.

Que, a partir de entonces, empezaron a desarrollarse distintos servicios para el segmento de demanda a la que responden este tipo de prestaciones especializadas que intentan competir con el tradicionalmente provisto por el Correo Oficial.

Que la normativa postal vigente, incluida la de la Concesión del Correo Oficial rescindida conforme Decreto Nº 1075/2003, determina que los servicios comúnmente denominados como “Carta Documento”, se encuentran en régimen de libre competencia, (numeral 3.19 del Contrato de Concesión aprobado por Decreto Nº 840/97) por lo cual es técnicamente posible su prestación por parte de los operadores privados, denominados “Prestadores de Servicios Postales”.

Que lo antedicho fue expresamente ratificado por el PODER EJECUTIVO NACIONAL en oportunidad del dictado del Decreto Nº 1074/2003 (B.O. Nº 30.281 del 20/11/2003), mediante el que se rechazó la presentación efectuada el 11/9/2003 por CORREO ARGENTINO S.A. ante la SECRETARIA DE COMUNICACIONES como así también la totalidad de los reclamos, peticiones, recursos y/o reclamaciones interpuestas por dicha empresa en relación con el Contrato de Concesión suscripto con el Estado Nacional, cuyos Considerandos Nros. 33 a 37 seguidamente se transcriben: “

Que con relación al reclamo referido a la Prestación del Servicio de Comunicaciones Fehacientes por parte de prestadores postales privados, el Concesionario alega haber sufrido presuntos perjuicios económicos que le habría irrogado el Estado concedente al permitir que aquéllos prestaran esos servicios.

Que al respecto debe reiterarse que el régimen que consagra el numeral 3.19 del Contrato de Concesión, establece exclusividad sólo a la emisión de sellos postales del Correo Oficial y las prestaciones filatélicas, lo cual implica que el Servicio de Comunicaciones Fehacientes puede ser brindado por los prestadores de servicios postales privados en los términos y en las condiciones que establece la normativa postal vigente.

Que de lo expuesto se concluye que, no existiendo exclusividad alguna, carece de sustento el reclamo indemnizatorio solicitado por la concesionaria por este concepto.

Que en otro orden, la empresa soslaya la propia letra del contrato firmado en el año 1997 y lo que surge de la desmonopolización del mercado postal dispuesta en 1993 en el sentido de que en nuestro sistema postal no existen las “zonas de reserva” o “franjas de servicios exclusivos”.

Que de tal manera deviene inviable el reclamo formulado, toda vez que acceder a las “exclusividades” pretendidas por la Concesionaria, implicaría modificar no sólo el contrato vigente y el pliego antecedente, sino el propio marco legal que rige la actividad postal en la actualidad”.

Que en ese contexto cabe, no obstante, advertir que el Correo Oficial goza de la máxima calificación para operar en materia postal, lo que implica que su producto “CARTA DOCUMENTO” reviste la totalidad de las condiciones y calidad esenciales que es dable exigir para prestaciones de esa naturaleza.

Que en el caso del Correo Oficial, este servicio se presta con carácter “obligatorio” y las condiciones de calidad del servicio surgen explícitas de las especificaciones de su “Manual de Productos y Servicios”, norma de calidad que esta COMISION NACIONAL bien puede adoptar como referencia básica y objetiva para discernir los requerimientos esenciales que cabe exigir a todo proveedor de este tipo de servicios.

Que sobre este aspecto se ha expedido la Gerencia de Jurídicos y Normas Regulatorias de este Organismo en el expediente EXPCNC E 1495/97, mediante Dictamen N° 16626 GJNR/2002 sosteniendo: “(...) por la denominación y las características descritas del producto en cuestión, se está intentando establecer un producto de similares características a la ‘carta documento’ del Correo Oficial y de productos similares implementados por otros prestadores autorizados. (...) En tal sentido, se estima que un servicio como el propuesto debe ofrecerse en condiciones de seguridad y garantías suficientes para asegurar los derechos del usuario y no inducir a error en los mismos. Por ello, cabe interpretar que la tramitación de una pieza postal como la propuesta debe cumplir como mínimo con los recaudos que para el servicio similar tiene establecido el Correo Oficial”.

Que, en tal sentido, se entiende que los servicios de “CARTA DOCUMENTO” debe reunir, como mínimo, las siguientes condiciones: — Formulario en TRES (3) ejemplares — Procedimiento preestablecido que contemple: • Identificación del remitente • Cotejo de la identidad de los TRES (3) ejemplares. • Constancia para el remitente del contenido del texto impuesto. • DOS (2) intentos de entrega con avisos de visita. — Cobertura geográfica nacional con medios propios — Sistema informático de seguimiento de la pieza en su recorrido hasta la entrega con posibilidad de acceso por parte del usuario vía internet y telefónica. — Sistema de gestión de archivo por CINCO (5) AÑOS.

Que el ejemplar del formulario de “CARTA DOCUMENTO” archivado por el Prestador de Servicios Postales se encuentra alcanzado por los principios de inviolabilidad de los envíos postales y de secreto postal establecidos en el artículo 6º de la Ley de Correos Nº 20.216, por lo cual cabe disponer que sólo podrá ser requerido por el remitente del envío y/o por autoridad judicial competente.

Que respecto de los Prestadores de Servicios Postales debe puntualizarse que si bien, como ya se ha señalado, pueden prestar el servicio del que aquí se trata, dicha posibilidad no es irrestricta, sino que exige, de parte de la Autoridad Postal, el ejercicio de razonables pautas de verificación y control (cf. artículo 17 Decreto 1187/93), dado que los Prestadores de Servicios Postales carecen, ab initio, de esa “máxima calificación” para operar en materia postal que es propia del Correo Oficial.

Que en tal sentido y sin perjuicio de que el artículo 3º del Decreto Nº 1187/93 establece en su segundo párrafo que “los precios y servicios del mercado postal local e internacional se pactarán libremente entre las partes, sin intervención de la autoridad pública”, para poder ofertar cualquier servicio, los Prestadores de Servicios Postales deben, conforme lo dispone el artículo 11 inciso d) del mismo decreto “...indicar el ámbito geográfico en que desarrollará su actividad, las condiciones y calidad del servicio postal que prestará a sus clientes, y los medios de que se valdrá para ello...”.

Que es imprescindible, entonces, que ese entorno de libertad de los prestadores de servicios postales se compatibilice con el inalienable derecho de los usuarios y consumidores a informarse, con carácter previo, de las condiciones y calidad de los servicios que los operadores se comprometen a prestar, como también con el ejercicio de las prerrogativas acordadas a la Autoridad de Aplicación del régimen, tanto en lo que se refiere a la tutela de los derechos de los consumidores, como también de la vigencia de una efectiva competencia y de las normas de lealtad comercial.

Que el Capítulo III del Decreto Nº 1187/93, en sus artículos 16 y 17, alude la cuestión referida a “PUBLICIDAD DEL SERVICIO Y RESPONSABILIDAD FRENTE AL CLIENTE”, normas que configuran el adecuado correlato, y que imponen a los Prestadores de Servicios Postales que “...en ningún caso podrán prestar al cliente un servicio inferior al descrito en su solicitud de inscripción...”.

Que, en tales condiciones, la normativa vigente pone especial énfasis en la “indicación del servicio” que hará el prestador, agregando el artículo 16 segunda parte del Decreto Nº 1187/ 93, que “...Es obligación del Prestador de Servicios Postales informar al cliente por escrito sobre la calidad del servicio que se compromete a prestar...”, lo que ratifica la importancia que se asigna a esta declaración.

Que a lo expuesto deben agregarse las previsiones normativas respecto al rol, que en esta cuestión, le es asignado a la Autoridad Pública, en los términos del artículo 17 del Decreto Nº 1187/93 (Texto modificado por el art. 9º del Decreto Nº 115/97): “...La COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES será la autoridad encargada de ejercitar la función de Policía en materia postal y telegráfica, con el objeto de proteger los derechos del consumidor, la vigencia de una efectiva competencia y las normas de lealtad comercial. Recibirá las denuncias que realicen los clientes, las investigará y resolverá sobre la aplicación de las sanciones que correspondieran. Asimismo, verificará la correspondencia entre los medios denunciados por el prestador, el área de cobertura, la calidad y las condiciones de servicios ofrecidas a sus clientes...”.

Que si bien, como ya se ha señalado, estos servicios se prestan en un ámbito de competencia y sin exclusividad para el Correo Oficial, ello no obsta a que este Organismo de Control adopte las medidas del caso para que los mismos se presten con condiciones y calidad adecuadas a su real naturaleza, a fin de preservar, especialmente, los derechos de los usuarios.

Que en función de ello, y tal como fuera resuelto respecto del segmento de oferta de servicios internacionales, se ha advertido que la indicación de servicios que se realiza mediante el Formulario R.N.P.S.P. 006 resulta insuficiente para la adecuada declaración del servicio, dado que no se informa adecuadamente al usuario o cliente.

Que desde esa óptica, no puede soslayarse que teniendo en cuenta la utilización que los consumidores hacen de estos servicios, vinculados habitualmente a cuestiones de tipo litigioso, de defensa y/o reclamo de derechos, obliga a este Ente de Control a establecer recaudos formales que aseguren una adecuada tutela de los intereses involucrados.

Que asimismo y conforme al artículo 6º inc. c') del Decreto Nº 1185/90 es facultad de esta COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES “resolver el cumplimiento de los estándares mínimos de aptitud y calidad de los servicios postales que se denuncien”.

Que no escapa a la consideración de esta instancia lo expresado a esta COMISION por la Excm. CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACION, través de su Administración General (Oficio 118/04 en expte. AG nro. 1617/02), en lo atinente a la utilización de este servicio para la notificación en el proceso judicial, en las que al referirse a “...la forma en que se practican las notificaciones por ‘despacho fehaciente’...”, determinó que “...el control y regulación específicos, son materia que debe asumir y reglamentar la Comisión Nacional de Comunicaciones, que es el organismo de control con competencia especial...”.

Que, en ese sentido, es un ítem central a tener en cuenta el establecimiento de mecanismos predispuestos por parte de la Autoridad de Aplicación susceptibles de proporcionarle a usuarios y consumidores de los servicios postales información de calidad sobre la oferta de los mismos, otorgando efectiva operatividad al derecho que el artículo 42 de la Constitución Nacional consagra a los usuarios a “...una información adecuada y veraz...”, norma que impone, en su segundo párrafo, lo siguiente: “...Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados...”.

Que lo expuesto implica, en materia de servicios postales, un expreso mandato a esta Autoridad de Policía Postal a fin que adopte las decisiones que sean necesarias para obtener esos objetivos que, tal como se aprecia de las normas transcriptas, no se limitan ni podrían limitarse a una tarea meramente represiva o ex post facto, como es el supuesto previsto en la última parte del artículo 16 del Decreto Nº 1187/93.

Que, en un concepto moderno, la función de control dentro de un ámbito de competencia, debe empezar por una adecuada información, lo que implica arbitrar los medios que sean necesarios para que el usuario o consumidor, ya sea individual o corporativo, disponga del conocimiento integral de los distintos servicios que se ofertan en el mercado postal, en este caso los de Carta Documento o similares, a fin de que

sea su elección, y no la de la Autoridad Pública, la que decida en definitiva la permanencia o no en el mercado de un determinado prestador de servicios postales.

Que la dinámica del mercado postal argentino observada en la última década reclama información integral sobre los distintos servicios que los prestadores postales ofrecerán a los usuarios, la que no puede excluir el detalle de las características esenciales y modalidades particulares de cada servicio, sus concretas condiciones de calidad, cobertura geográfica y disponibilidad de recursos, de manera tal de posibilitarle al usuario una herramienta completa de decisión previa a la contratación de la prestación.

Que, en ese sentido, y en función de los relevamientos y estadísticas del mercado verificadas en los últimos años, se advierte la necesidad de requerir, para ciertos servicios típicos, recaudos mínimos de información que permitan establecer una adecuada calificación de los mismos como medio de establecer una legítima competencia en diferentes segmentos del mercado.

Que, en virtud de lo expuesto, es claro que a la calidad de inscripto en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales debe acompañarse la información integral referida a todos y cada uno de los servicios que prestará a sus clientes, la cual debe ser objeto de certificación por parte de la Autoridad de Aplicación y estar disponible públicamente para todos los usuarios potenciales de los servicios.

Que el artículo 5º inciso c) del Reglamento de Procedimientos Administrativos (Decreto Nº 1759/72, t.o. 1991), dispone que el organismo competente, “dirigirá el procedimiento procurando establecer un procedimiento sumario de gestión mediante formularios impresos y otros métodos (...)”.

Que, así las cosas, la Gerencia de Servicios Postales de esta Comisión Nacional propone la aprobación de un procedimiento para la indicación y registración de los servicios “Carta Documento” o similares.

Que, asimismo, y para orientar una adecuada transición con lo aquí resuelto, se dispone lo concerniente al período en el cual los prestadores de servicios postales deberán revalidar su denuncia del servicio ante el registro.

Que la Gerencia de Jurídicos y Normas Regulatorias, en su carácter de Servicio Jurídico Permanente de la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES, ha tomado la intervención que le compete y manifiesta no tener objeciones de índole legal que formular.

Que esta medida se dicta de conformidad con las facultades contenidas en el Decreto Nº 1185/90 y sus normas concordantes y complementarias, en el Decreto Nº 1187/93 y sus modificatorios y en el Decreto Nº 811/2004.

Por ello,  
EL INTERVENTOR  
DE LA COMISION NACIONAL  
DE COMUNICACIONES  
RESUELVE:

**Artículo 1º** — Defínese, a los fines de la indicación prevista en el artículo 11 inciso d) del Decreto N° 1187/93, modificado por su similar N° 115/97, como “CARTA DOCUMENTO” al servicio postal que implique, como mínimo e independientemente de las distintas modalidades y denominaciones que pudieren presentarse, la imposición de una pieza en TRES (3) ejemplares de idéntico contenido, uno para el impositor, otro para el destinatario y el tercero para el prestador, la verificación de la identidad del remitente, la constancia de la entrega al destinatario y el archivo del tercer ejemplar disponible por un plazo determinado.

**Art. 2º** — Establécese que los servicios de “CARTA DOCUMENTO” deben reunir como mínimo las siguientes condiciones: — Formulario en TRES (3) ejemplares — Procedimiento preestablecido que contemple: • Identificación del remitente • Cotejo de la identidad de los TRES (3) ejemplares. • Constancia para el remitente del contenido del texto impuesto. • DOS (2) intentos de entrega con avisos de visita. — Cobertura geográfica nacional con medios propios — Sistema informático de seguimiento de la pieza en su recorrido hasta la entrega con posibilidad de acceso por parte del usuario vía internet y telefónica. — Sistema de gestión de archivo por CINCO (5) AÑOS.

**Art. 3º** — El ejemplar del formulario de “CARTA DOCUMENTO” archivado por el Prestador de Servicios Postales se encuentra alcanzado por, los principios de inviolabilidad de los envíos postales y de secreto postal establecidos en el artículo 6º de la Ley de Correos N° 20.216 y sólo podrá ser requerido por el remitente del envío y/o por autoridad judicial competente.

**Art. 4º** — Apruébase el “PROCEDIMIENTO PARA LA INDICACION Y REGISTRACION DE SERVICIOS DE CARTA DOCUMENTO” que, como Anexo I, integra la presente.

**Art. 5º** — Apruébase el “FORMULARIO RNPS 010” “SOLICITUD DE REGISTRACION DEL SERVICIO CARTA DOCUMENTO” que como Anexo II, integra la presente.

**Art. 6º** — Dispónese que los Prestadores de Servicios Postales que hayan indicado ante el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales, en los términos previstos en el artículo 11 inciso d) del Decreto N° 1187/93, servicios comprendidos en la definición del artículo 1º de la presente, deberán efectuar una nueva indicación del servicio en las condiciones y con el procedimiento previsto en el artículo 3º, dentro del plazo de TREINTA (30) días contados a partir de la publicación de la presente, vencido el cual caducarán, de pleno derecho, todas las efectuadas con anterioridad.

**Art. 7º** — Los certificados que se emitan en función de lo dispuesto por la Resolución N° 111 CNCT/95, modificada por su similar N° 003 CNCT/96, dejarán constancia de la condición del prestador en lo relativo a la posibilidad de oferta de estos servicios.

**Art. 8º** — La presente comenzará a regir a partir del día de su publicación en el Boletín Oficial.

**Art. 9º** — Regístrese, dése a la Dirección Nacional del Registro Oficial, publíquese y archívese. — Ceferino A. Namuncurá.



## PROCEDIMIENTO PARA LA INDICACION Y REGISTRACION DE SERVICIOS DE CARTA DOCUMENTO

### ARTICULO 1: PRINCIPIO GENERAL.

La indicación de servicio formulada por los prestadores de servicios postales en los términos del artículo 11 inciso d) del Decreto N° 1187/93 relativa a prestaciones calificables como de “CARTA DOCUMENTO”, deberá ajustarse a lo establecido por el presente procedimiento y a los requerimientos particulares que en cada caso pudiere formular la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES a través de su GERENCIA DE SERVICIOS POSTALES.

### ARTICULO 2: PRESTACIONES ALCANZADAS.

Quedan alcanzadas por el presente procedimiento todas aquellas prestaciones que impliquen, como mínimo e independientemente de las distintas modalidades y denominaciones que pudieren presentarse: la imposición de una pieza en tres (3) ejemplares de idéntico contenido, uno para el impositor, otro para el destinatario y el tercero para el prestador, la verificación de la identidad del impositor, la constancia de la entrega al destinatario, y el archivo del tercer ejemplar disponible por un plazo determinado.

### ARTICULO 3: CALIFICACION.

La calificación de un servicio como alcanzado por el presente procedimiento se hará por la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES a través de su GERENCIA DE SERVICIOS POSTALES y se realizará de oficio o a petición de parte, teniéndose especialmente en cuenta las indicaciones de servicio que se hubieran efectuado ante el REGISTRO NACIONAL DE PRESTADORES DE SERVICIOS POSTALES en orden a lo establecido en el artículo 11 inciso d) del Decreto N° 1187/93.

### ARTICULO 4: REQUISITOS DE LA INDICACION DEL SERVICIO.

Todo prestador de servicios postales que decida ofertar servicios de “CARTA DOCUMENTO” deberá, a los efectos de acreditar el cumplimiento del requisito exigido por el artículo 11 inciso d) del Decreto N° 1187/93 (texto según Decreto N° 115/97), presentar ante la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES el FORMULARIO RNPSP 10 y un informe (en papel y en soporte magnético) en el que se manifieste lo siguiente:

1. — Descripción General de las condiciones del servicio: Se detallará la información o acompañará la documentación que seguidamente se indica:
  - 1.1. Denominación comercial del servicio
  - 1 2. Carácter de la oferta: Se indicará si se trata de un servicio de oferta al público en general o exclusivo para el segmento de clientes corporativos. En el primero de los casos, deberá acompañarse el detalle de los precios.

1.3. Formularios: Se acompañarán, como mínimo:

- Formulario para la imposición del envío en sus tres ejemplares y el instructivo para su integración.
- Formulario de Aviso de Recibo
- Formulario de Aviso de Visita
- Planilla y/o registro de la Distribución

1.4. Cobertura geográfica nacional comprometida: Deberá indicarse, en los términos del artículo 3ro. primera parte, de la Res. SECOM 3123/97, la cobertura geográfica nacional total propia comprometida para este servicio en los siguientes términos:

- Admisión: se detallarán, agrupados por provincia y localidad, los domicilios de los puntos de atención en los que se admitirán los envíos.
- Para la distribución: se detallarán, agrupadas por provincia, las localidades en las que se distribuirán los envíos.

1.5. Estándares de entrega: Se indicará, por cada localidad, el tiempo máximo de entrega contado a partir de la admisión del envío. La indicación se efectuará con el formato "D+n", siendo "D" el día de la admisión y "n" la cantidad de días prevista, como máximo, para la entrega.

2. — Descripción analítica del servicio: Con posibilidad de remisión a documentación que se adjunte, deberá efectuarse una descripción analítica del servicio que se comprometerá a prestar a los usuarios, que incluya, como mínimo, la siguiente información.

2.1. Procedimientos internos: Se acompañará el manual de procedimiento o una descripción detallada de cada uno de los procesos que comprenden la prestación del servicio, en particular, aquéllos que resulten inherentes a la admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega de los envíos.

2.2. Red prestacional: Deberá acreditarse la existencia de una red prestacional propia, entendida como la organización de los distintos medios humanos y materiales disponibles que permita verificar su correspondencia con las condiciones y calidad del servicio denunciado. A tal efecto, deberá indicarse, en los términos del artículo 3º, segunda parte de la Resolución SC Nº 3123/97, la siguiente información, agrupada por cada una de las provincias y localidades comprendidas en la cobertura geográfica indicada:

- Medios Humanos: se indicará la dotación total de medios humanos afectados al servicio, clasificada por función.
- Inmuebles: se detallarán los domicilios de los inmuebles afectados al servicio con indicación de su destino (p. ej.: sucursal, centro de distribución, etc.).

- Vehículos: se detallarán los vehículos afectados al servicio, indicando por cada uno su marca, modelo, dominio y la condición de propio o contratado.
- 2.3. Controles: evidencia sobre la existencia de controles internos y/o externos sobre los servicios. En especial, se deberá acreditar la existencia de un sistema de identificación de las piezas mediante código de barras y seguimiento de la misma en toda la tramitación del servicio.
- 2.4. Información al usuario: evidencia sobre la existencia de medios de información al usuario respecto de la oferta como también sobre el trámite de los servicios ya contratados, por vía telefónica y mediante acceso por internet.
- 2.5. Reclamaciones: Evidencia sobre la existencia de un sistema de atención a las reclamaciones en caso de manifestarse no conformidad por parte de los usuarios.
- 2.6. Componentes Tecnológicos: Deberá realizar una DECLARACION JURADA por la cual el prestador se compromete a adoptar sistemas y procedimientos de seguridad, tendientes a resguardar la confidencialidad de las comunicaciones que se cursen por medio de sus instalaciones y equipos. Esta declaración deberá ser suscripta por el representante de la empresa, con facultades suficientes para tal acto, debiendo la firma y la personería estar certificadas por escribano público.

Además deberá presentar una descripción de:

- a) Las etapas o tramos del servicio en el cual interviene el componente técnico informático y/o de telecomunicación.
  - b) Descripción del sistema Indicando sus características operativas y funcionales.
  - c) Topología de la red, equipamiento, medios de transmisión.
  - d) Lugar de emplazamiento del equipo central.
  - e) Area de cobertura: alcance geográfico previsto para el servicio indicando las ciudades a cubrir.
3. Gestión de archivo: En atención a las características propias del servicio que se trata, en el que la prestación no se agota con la entrega al destinatario del segundo ejemplar y/o del aviso de recibo al impositor, deberá presentarse la siguiente información:
- 3.1. Descripción del sistema de gestión de archivo del tercer ejemplar en poder del prestador y de la planilla y/o registro de la distribución, informando plazos de conservación (que no podrán ser inferiores a los CINCO (5) años de entregada la pieza), lugar de guarda propio, sistema de archivo y de información, condiciones de seguridad y demás consideraciones que hagan a la calidad del servicio, al compromiso que se asume con los usuarios y a la observancia de los principios de inviolabilidad de la correspondencia y del secreto postal.

- 3.2. Compromiso de Información. Procedimiento dispuesto para garantizar a los requerientes autorizados, la plena disposición de la información y ejemplares guardados en archivo, en caso de baja del prestador del Registro.
- 3.3. Procedimiento previsto para, una vez vencido el plazo de guarda, la destrucción del tercer ejemplar y de la planilla y/o registro de la distribución que asegure el respeto los principios de inviolabilidad de la correspondencia y del secreto postal.

#### ARTICULO 5: DECLARACION JURADA

Las manifestaciones vertidas en la presentación aquí aludida tendrán carácter de declaración jurada y comprometen la responsabilidad del prestador en orden a lo dispuesto por los artículos 16 y 17 del Decreto N° 1187/93, para el caso que se constate su falsedad.

#### ARTICULO 6: RECEPCION DE LA DOCUMENTACION

La COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES, a través de su GERENCIA DE SERVICIOS POSTALES, recibirá la presentación a que se refiere el artículo 4º de la presente, y realizará una precalificación de la misma.

Si la presentación resulta incompleta se devolverá sin más trámite, con indicación de la documentación faltante.

Si la presentación resulta completa, se dejará debida constancia en el formulario RNPSP 10, y el interesado ingresará la misma a través de la MESA DE ENTRADAS GENERAL de esta COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES.

#### ARTICULO 7: ANALISIS PRELIMINAR

La COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES, a través de su GERENCIA DE SERVICIOS POSTALES, analizará la presentación recibida, a efectos de determinar si responde satisfactoriamente a los ítems predispuestos en el artículo 4º del presente procedimiento. De resultar insuficiente, se le hará saber por única vez al prestador interesado para que efectúe la presentación adicional que corresponda en el plazo prudencial que se fije, bajo apercibimiento de tener por desistida la solicitud.

#### ARTICULO 8: DICTAMEN TECNICO.

Resultando completa la solicitud o evacuado satisfactoriamente el requerimiento adicional que se fije según lo dispuesto en el artículo anterior, la GERENCIA DE SERVICIOS POSTALES tendrá un plazo de DIEZ (10) días hábiles para emitir un dictamen técnico sobre la presentación efectuada. Dicho plazo se interrumpirá si la GERENCIA DE SERVICIOS POSTALES determina la necesidad de efectuar verificaciones adicionales a la empresa en los términos del artículo 17 del Decreto N° 1187/93.

#### ARTICULO 9: RESOLUCION.

La decisión definitiva sobre la indicación del servicio se efectuará mediante acto administrativo de la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES, con ajuste a lo dispuesto por la Ley 19.549 y su Decreto reglamentario.

La habilitación podrá otorgarse condicionada a la realización de verificaciones adicionales en los términos del artículo 17 del Decreto N° 1187/93, efectuada la cual se dispondrá lo pertinente respecto de la habilitación definitiva. En todos los casos, se otorgará una certificación específica que acredite la misma.

Denegada la solicitud, no podrá formularse una nueva indicación del servicio por el plazo de UN (1) año, a contar de la fecha de notificación de la respectiva denegatoria.

#### ARTICULO 10: PROCEDIMIENTOS DE OFICIO.

La GERENCIA DE SERVICIOS POSTALES podrá disponer la apertura de procedimientos de oficio para aquellos casos en los que, de acuerdo a las indicaciones de servicios obrantes en el REGISTRO NACIONAL DE PRESTADORES DE SERVICIOS POSTALES, estime que un determinado Prestador de Servicios Postales ha ofertado o se encuentra prestado un servicio que debe ser indicado conforme el presente procedimiento. Similar apertura se dispondrá para los casos en los cuales la denominación comercial de los servicios pueda inducir a error a los usuarios acerca de su real naturaleza.

En tal caso, y según las circunstancias del caso, dispondrá los cursos de acción correspondientes, los que podrán consistir en intimación a rectificar la indicación del servicio, plazo para ajustarse al presente procedimiento, suspensión preventiva de la oferta, todo bajo apercibimiento de lo dispuesto en los artículos 16 y 17 del Decreto 1187/93.

#### ARTICULO 11: PUBLICIDAD.

Todas las resoluciones que la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES emita en función de estos procedimientos se publicarán por el plazo de 1 (UN) año en la página de internet del Organismo, [www.cnc.gov.ar](http://www.cnc.gov.ar), sin perjuicio de la publicación de estilo en el Boletín Oficial.

ARTICULO 12: ACTUALIZACION DE LA INFORMACION. Toda modificación de los datos, procedimientos y/o formularios correspondientes a la indicación del servicio, deberá ser denunciada al REGISTRO NACIONAL DE PRESTADORES DE SERVICIOS POSTALES, con una antelación no menor a QUINCE (15) días de la fecha de su implementación.



**FORMULARIO RNPS 10**

**SOLICITUD DE REGISTRACION  
CARTA DOCUMENTO**

Sello fechador de recepción

Buenos Aires, ..... de ..... de 200...

SEÑOR INTERVENTOR DE LA G.N.C.:

El que suscribe, en mi carácter de .....  
de la firma .....  
inscrita en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales con el número .....  
aceptando sin reserva lo normado por el Decreto N° 1187/93 y sus modificatorios y con carácter de  
Declaración Jurada, solicita la registración del servicio CARTA DOCUMENTO para lo cual se acompaña  
la presentación referida en el artículo 4° del Anexo I de la Resolución CNC N° 3252/04.

.....  
FIRMA Y SELLO  
DEL REPRESENTANTE

**INTERVENCION PREVIA  
GERENCIA DE SERVICIOS POSTALES**

En el día de la fecha, se revisa la documentación respaldatoria del cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 4° del "PROCEDIMIENTO PARA LA INDICACION Y REGISTRACION DE SERVICIOS DE CARTA DOCUMENTO" aprobado por Resolución CNC N° 3252/2004 y se CONSTATA que la misma resulta COMPLETA/INCOMPLETA<sup>1</sup>, en función de la precalificación obrante en el reverso del presente.

.....  
FIRMA Y SELLO  
GERENCIA DE SERVICIOS POSTALES

<sup>1</sup> Devolviéndose en este acto toda la documentación que integra la presentación conforme artículo 6° del "PROCEDIMIENTO PARA LA INDICACION Y REGISTRACION DE SERVICIOS DE CARTA DOCUMENTO" aprobado por Resolución CNC N° 3252/2004

PRECALIFICACION DE LA PRESENTACION <sup>2</sup> – RESERVADO C.N.C			
<b>1.</b>	<b>DESCRIPCIÓN GENERAL DE LAS CONDICIONES DEL SERVICIO</b>		
<b>1.1.</b>	<b>DENOMINACION DEL SERVICIO</b>	SI	OBS.
<b>1.2.</b>	<b>CARÁCTER DE LA OFERTA</b>		
	Indicación respecto de si se trata de un servicio de oferta al público o exclusivo para el segmento de clientes corporativos	SI	OBS.
	Detalle de los precios (sólo aplicable a servicios de oferta al público)	SI	OBS.
<b>1.3.</b>	<b>FÓRMULARIOS</b>		
	Formulario de Imposición e instructivo	SI	OBS.
	Formulario de Aviso de recibo	SI	OBS.
	Formulario de Aviso de Visita	SI	OBS.
	Planilla y/o registro de la distribución	SI	OBS.
<b>1.4.</b>	<b>COBERTURA GEOGRÁFICA NACIONAL COMPROMETIDA</b>		
	<b>Admisión:</b> detalle los domicilios de los puntos de atención, agrupados por provincia y localidad.	SI	OBS.
	<b>Distribución:</b> detalle de las localidades en las que se distribuirán los envíos, agrupadas por provincia.	SI	OBS.
<b>1.5.</b>	<b>ESTANDARES DE ENTREGA</b> (por localidad con formato "D+n")	SI	OBS.
<b>2.</b>	<b>DESCRIPCIÓN ANALÍTICA DEL SERVICIO</b>		
<b>2.1.</b>	<b>PROCEDIMIENTOS INTERNOS.</b>		
	Manual de procedimiento o descripción detallada de cada uno de los procesos	SI	OBS.
<b>2.2.</b>	<b>RED PRESTACIONAL</b> (la información deberá encontrarse agrupada por provincia y localidad)		
	<b>MEDIOS HUMANOS:</b> Dotación total de personal clasificada por función	SI	OBS.
	<b>INMUEBLES:</b> Detalle de los domicilios con indicación de destino	SI	OBS.
	<b>VEHICULOS:</b> Detalle de los vehículos indicando marca, modelo, dominio y condición de propio o contratado	SI	OBS.
<b>2.3.</b>	<b>CONTROLES</b>		
	Controles internos y/o externos	SI	OBS.
	Sistema de identificación y seguimiento de las piezas mediante código de barras	SI	OBS.
<b>2.4.</b>	<b>INFORMACIÓN AL USUARIO</b>		
	Medios de información al usuario respecto de la oferta	SI	OBS.
	Medios de información al usuario sobre el trámite del servicio, por vía telefónica y mediante acceso por internet	SI	OBS.
<b>2.5.</b>	<b>RECLAMACIONES</b>		
	Sistema de atención a las reclamaciones	SI	OBS.
<b>2.6.</b>	<b>COMPONENTES TECNOLÓGICOS</b>		
	Declaración Jurada sobre adopción de sistemas y procedimientos de seguridad	SI	OBS.
	Descripción de: a) Etapas o tramos del servicio en el cual interviene el componente técnico informático y/o de telecomunicación. b) Descripción del sistema indicando sus características operativas y funcionales. c) Topología de la red, equipamiento, medios de transmisión. d) Lugar de emplazamiento del equipo central. e) Área de cobertura	SI	OBS.
<b>3.</b>	<b>GESTIÓN DE ARCHIVO</b>		
<b>3.1.</b>	Descripción del sistema de gestión de archivo	SI	OBS.
<b>3.2.</b>	Procedimiento de información/ procedimiento dispuesto para garantizar la disposición de la información y ejemplares guardados en archivo	SI	OBS.
<b>3.3.</b>	Procedimiento previsto para, una vez vencido el plazo de guarda, la destrucción del tercer ejemplar y de la planilla y/o registro de la distribución.	SI	OBS.

<sup>2</sup> La constatación supone la verificación formal de la presentación. Para cada uno de los ítems se indicará (testando la opción que no corresponda) si el interesado acompaña documentación relativa al cumplimiento de cada uno de los requisitos detallados.