



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
2020 - Año del General Manuel Belgrano

Anexo

Número:

Referencia: ANEXO I PROTOCOLO DE TRAZABILIDAD DE ENVÍOS POSTALES

ANEXO I

PROTOCOLO DE TRAZABILIDAD DE ENVÍOS POSTALES

ARTÍCULO 1°.- OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN. El objeto del presente acto es establecer el sistema de trazabilidad para el seguimiento o rastreo de envíos postales, con la finalidad de garantizar que la totalidad de los habitantes de la República Argentina tengan acceso a información adecuada, clara y veraz sobre sus envíos postales.

ARTÍCULO 2°.- DEFINICIONES. A los efectos de la aplicación e interpretación de la presente, se definen los siguientes términos:

- a. **TRAZABILIDAD.** Son aquellos procedimientos preestablecidos y autosuficientes que permiten conocer el histórico, la ubicación y la trayectoria de un envío postal en un momento dado, a través de unas herramientas determinadas.
- b. **ENVÍO POSTAL.** Es toda comunicación escrita de carácter personal, abierta o cerrada, con indicación de remitente y destinatario, con formato de carta, tarjeta, o paquete, incluyendo los envíos de publicidad directa, libros, catálogos y publicaciones de todo tipo, así como todo otro que determine la Autoridad de Aplicación, que sea movilizada físicamente por las redes postales.
- c. **PAQUETE POSTAL.** Son los envíos postales nominados con indicación de remitente y destinatario, en embalaje cerrado con formato de caja o paquete de hasta CINCUENTA (50) kilogramos, incluyendo a las encomiendas y los provenientes de operaciones de comercio electrónico.
- d. **ESTÁNDAR DE ENTREGA.** Es el tiempo acordado para la realización de cada uno de los servicios ofrecidos desde el momento de recepción por parte del prestador hasta la entrega al destinatario. Considerando como fecha de entrega la del primer intento (registro del aviso de visita).
- e. **AUTORIDAD DE APLICACIÓN.** Será Autoridad de Aplicación el ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES o el organismo que en un futuro lo reemplace.
- f. **PRESTADOR DE SERVICIOS POSTALES O PRESTADOR POSTAL.** Es toda persona jurídica, constituida conforme lo previsto en la normativa vigente, que desarrolle actividad postal y cuente con la

autorización expedida por la Autoridad de Aplicación competente.

- g. USUARIO. Persona humana o jurídica, pública o privada, que utiliza servicios postales.
- h. IMPOSITOR O REMITENTE. Es el usuario que realiza envíos postales a un destinatario nacional o internacional.
- i. DESTINATARIO. Es la persona humana o jurídica, pública o privada, a quien se dirige por parte del remitente un envío postal.

ARTÍCULO 3°.- DEBER DE INFORMAR. Establécese que los Prestadores Postales deben informar el sistema de rastreo o de seguimiento utilizado para los envíos postales, sean envíos certificados, con o sin valor declarado, envío expreso o courier, paquetes postales de hasta cincuenta (50) kg, bajo cualquier modalidad de prestación y plazo de entrega. Esta información será un requisito excluyente al momento de solicitar la inscripción o su mantenimiento en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales (RNPSP) del ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES.

ARTÍCULO 4°.- MEDIOS ELECTRÓNICOS. El sistema de rastreo o seguimiento de la pieza debe ser brindado, por medios electrónicos, desde la admisión hasta la entrega o su disposición final. En el caso de envíos internacionales entrantes, el seguimiento deberá registrarse desde la fecha de su ingreso al país, independientemente de si resulta intervenido por la Autoridad Aduanera competente.

ARTÍCULO 5°.- ALMACENAMIENTO. La información que proporcione este sistema de seguimiento deberá ser almacenada por un (1) año, salvo que el servicio requiera un plazo mayor, y estar disponible para que la Autoridad de Aplicación, realice las mediciones de calidad de servicio, bajo la modalidad y periodicidad que éste determine.

ARTÍCULO 6°.- CONDICIONES MÍNIMAS DE ADMISIÓN. En la admisión de los envíos postales deberá consignarse, como mínimo, la siguiente información:

- a. Nombre, apellido, domicilio completo y correo electrónico del impositor o remitente.
- b. Nombre, apellido y domicilio completo del responsable comercial del cliente en los casos de servicios pactados o corporativos.
- c. Tipo y número de documento del impositor o remitente, que deberá ser fotografiado o escaneado. Dicha documentación deberá ser guardada por el plazo que oportunamente establezca la Autoridad de Aplicación. El operador postal podrá disponer que a aquellos clientes que posean una cuenta corriente con el primero, no les será requerida la fotocopia del documento, en razón que al momento de solicitar dicha cuenta, deberán haber presentado la documentación requerida por el operador postal que permita su identificación.
- d. Nombre y apellido del destinatario, tipo y número de documento, y correo electrónico asociado.
- e. Lugar, fecha y hora de origen y destino, así como precio y peso del despacho.
- f. Número de identificación del envío asignado al momento de su despacho por el sistema adoptado.
- g. Número de factura electrónica emitida.

ARTÍCULO 7°.- CONSTANCIAS. El sistema de trazabilidad deberá permitir la emisión de constancias de la recepción de los envíos, al momento de la admisión por parte del Prestador Postal.

ARTÍCULO 8°.- MEDIDAS BÁSICAS DE SEGURIDAD APLICABLES A LOS ENVÍOS POSTALES. Los prestadores postales deberán prever un mecanismo de sellado y/o fajado de los envíos postales, mediante cualquier técnica que asegure su cierre y permita identificar cualquier apertura no autorizada desde su despacho hasta su entrega, este mecanismo de sellado y/o fajado de los envíos postales debe asegurar su inviolabilidad.

ARTÍCULO 9°.- COMERCIO ELECTRÓNICO. En el caso de envíos, hasta cincuenta (50) kilogramos, provenientes de operaciones de comercio electrónico, las plataformas emisoras de los mismos deberán utilizar una etiqueta estandarizada, que facilite el control físico de los mismos, y dé celeridad a los procesos de clasificación y entrega.

ARTÍCULO 10°.- DEFINICIÓN DE ESTÁNDAR DE ENTREGA. Los operadores postales, al solicitar su inscripción o al realizar el mantenimiento anual en el RNPSP, deberán definir y declarar ante la Autoridad de Aplicación los servicios postales que prestan y los estándares de calidad en la entrega comprometida de cada uno de ellos.

ARTÍCULO 11°.- MEDICIONES DE CALIDAD. La Autoridad de Aplicación realizará mediciones de calidad tendientes a verificar el cumplimiento de los estándares de entrega por cada servicio declarado por el operador postal.

ARTÍCULO 12°.- USUARIOS. Los prestadores postales deben brindar a los usuarios del servicio postal información clara, precisa y veraz, proveniente del sistema de trazabilidad utilizado. Los sistemas de seguimiento y localización también deberán permitir identificar envíos mal encaminados, demorados y otros obstáculos en la cadena de distribución que pueden afectar la calidad de los estándares comprometidos.