

## **MERCOSUR/GMC/RES. N° 15/08**

### **DIRECTRICES PARA EL ESTABLECIMIENTO DEL MARCO REGULATORIO DEL SECTOR POSTAL EN EL MERCADO COMÚN DEL SUR (MERCOSUR)**

**VISTO:** El Tratado de Asunción, el Protocolo de Ouro Preto, la Decisión N° 13/97 del Consejo del Mercado Común y la Resolución N° 14/08 del Grupo Mercado Común.

#### **CONSIDERANDO:**

La continuidad del proceso de consolidación del MERCOSUR y la necesidad de adoptar medidas que impriman suficiente solidez a la política común de todos los sectores y cuya finalidad sea el establecimiento de un mercado sin fronteras interiores en el que esté garantizada la libre circulación de mercancías, personas, servicios y capitales;

Que la infraestructura postal constituye un instrumento válido de los Estados Partes en la priorización de su crecimiento económico con equidad para la reducción de la pobreza, la promoción del desarrollo y de la inclusión social, la generación de empleo y nuevas oportunidades de inversión tendientes a elevar el nivel de vida de la población;

Que a partir de la estructura que normalmente presenta el operador público y la que eventualmente provee el sector privado; la red postal debe ser vehículo y sustento para la accesibilidad de servicios no solamente postales; es decir, la red postal debe ser un factor de facilitación de emprendimientos nacionales y regionales a canalizar a través de la red del Correo, conformándose en el medio de contacto imprescindible entre el productor regional y el potencial cliente ubicado dentro y también fuera del territorio regional;

Que es indispensable garantizar un Servicio Postal Universal que corresponda a una oferta básica de servicios de calidad que deben prestarse en todos los Estados Partes a un precio accesible para los ciudadanos, cualquiera sea su localización geográfica dentro de la región;

Que es necesaria una acción a nivel regional para lograr una mayor armonización de las condiciones que regulan el sector postal y proceder a la elaboración de normas comunes;

Que el presente marco regulatorio no afecta a la aplicación de las normativas del MERCOSUR y en especial de las disposiciones legales propias de cada Estado Parte, ni se opone a que los Estados Partes mantengan en vigor o introduzcan medidas para el sector postal menos restrictivas que las establecidas en la presente normativa.

**EL GRUPO MERCADO COMÚN  
RESUELVE:**

Art. 1 - Aprobar las "Directrices para el Establecimiento del Marco Regulatorio del Sector Postal en el Mercado Común del Sur (MERCOSUR)", que constan como Anexo y forman parte de la presente Resolución.

Art. 2 - Instruir al Subgrupo de Trabajo N.º 1 – Comunicaciones- para que redacte a partir de las presentes Directrices, las normas complementarias que considere necesarias para la elaboración y aplicación del Marco Regulatorio Común relativo al sector postal.

Art. 3 - Hasta tanto se apruebe el Marco Regulatorio Común relativo al Sector Postal, los Estados Partes actuarán en conformidad con las disposiciones de su legislación nacional y los acuerdos y/o tratados internacionales.

Art. 4 - Los Estados Partes adecuarán su legislación nacional, con el objetivo de su armonización con las presentes disposiciones, en caso de resultar necesario.

Art. 5 - Los Estados Partes deberán incorporar la presente Resolución a sus ordenamientos jurídicos internos antes del 20/IX/08.

**LXXII GMC – Buenos Aires, 20/VI/08**

## **ANEXO**

### **DIRECTRICES PARA EL ESTABLECIMIENTO DEL MARCO REGULATORIO DEL SECTOR POSTAL DEL MERCADO COMUN DEL SUR (MERCOSUR)**

#### **CAPÍTULO I OBJETIVO Y AMBITO DE APLICACIÓN**

ARTÍCULO 1°. Las presentes directrices tienen por objeto determinar los lineamientos básicos para el establecimiento de un Marco Regulatorio del sector postal en el ámbito del MERCOSUR.

ARTÍCULO 2°. Las directrices mencionadas en el Artículo 1° se vinculan a los siguientes aspectos:

- 2.1. Los parámetros para la constitución de los términos postales comunes en las reglamentaciones de los Estados Partes;
- 2.2. la definición de políticas públicas en el marco de los objetivos nacionales;
- 2.3. las obligaciones del Estado como garante de la actividad y su desarrollo;
- 2.4. el establecimiento de un marco regulatorio específico a nivel nacional;
- 2.5. la separación de las funciones del regulador y del operador;
- 2.6. la identificación de los actores del sector postal;
- 2.7. la prestación del Servicio Postal Universal en el ámbito del MERCOSUR;
- 2.8. la armonización de los servicios postales que pudieran calificarse como reservados;
- 2.9. las condiciones relativas a la prestación de los servicios no reservados;
- 2.10. los principios que hacen a la formación de las tarifas o precios del Servicio Postal Universal y la transparencia contable;
- 2.11. la definición y el establecimiento de políticas y estándares de calidad para los servicios postales;
- 2.12. el régimen de responsabilidades;
- 2.13. los organismos postales internacionales y
- 2.14. otras disposiciones complementarias.

#### **CAPÍTULO II PRINCIPIOS Y DEFINICIONES**

ARTÍCULO 3°. A los efectos del presente documento y considerando que el establecimiento de una normativa regional impone la utilización de términos comunes, se adoptará, siempre que sea posible, los principios y la terminología mencionados en el ámbito de la Unión Postal Universal -UPU-, así como aquellas definiciones que de común acuerdo determinen los Estados Partes.

ARTÍCULO 4°. Se considerarán alcanzados por esta normativa todo tipo de prestaciones o servicios que impliquen, indistintamente y con carácter de habitualidad, actividades vinculadas a la admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega de envíos postales, al descubierto o contenerizados, tanto a nivel nacional como internacional, cualquiera sea la naturaleza, pública o privada, del sujeto o persona jurídica que las realiza.

- 4.1 Las normas reglamentarias de los Estados Partes determinarán los límites máximos que, en materia de peso y dimensiones, volumen y otros atributos, deberán tener los envíos postales según las disposiciones que al respecto consten en las Actas de la Unión Postal Universal – UPU;
- 4.2 Serán considerados como servicios postales básicos, aquellos que como tales se enuncian en el Convenio Postal Universal de la UPU, como así también los servicios suplementarios obligatorios, a título meramente enunciativo y con independencia de las modalidades y valor agregado que pudieran tener los servicios que se ofrezcan a los usuarios.

ARTÍCULO 5°. Los envíos de correspondencia epistolar estarán amparados por las garantías de inviolabilidad física de los mismos y secreto de las comunicaciones que implican, salvo interdicción dictada por autoridad competente en los supuestos de presunta comisión de delitos o contenido peligroso o prohibido.

### CAPÍTULO III POLÍTICAS PÚBLICAS EN MATERIA POSTAL

ARTÍCULO 6°. ROL DEL ESTADO. El Estado deberá asumir el papel que le compete en el desarrollo y fortalecimiento del sistema postal como infraestructura básica de las economías nacionales y regionales así como en su estructuración, tanto en su faz de regulador como cuando también se desempeñe como operador de los servicios. En todo caso, deberá asegurarse la debida separación de la función regulatoria de la operación postal.

ARTÍCULO 7°. ROL DEL REGULADOR. La actuación del regulador no deberá limitarse al control del operador público o responsable del servicio universal, sino que deberá abarcar todo el ámbito del mercado postal, especialmente a todos aquellos sujetos o personas jurídicas que oferten o presten servicios alcanzados por el ámbito de la actividad postal en los términos del artículo 4°.

ARTÍCULO 8°. OPERADOR DESIGNADO. Al operador responsable del Servicio Postal Universal se le facilitarán las condiciones para la conformación de una estructura organizativa y el marco jurídico de actuación más adecuado para cumplir con su rol.

Se considera operador designado cualquier entidad estatal como no estatal designada oficialmente por el Estado Parte para operar los servicios postales y cumplir con las correspondientes obligaciones derivadas de las Actas de la Unión en su territorio, incluido el Servicio Postal Universal.

ARTÍCULO 9°. COMPETENCIA. Los Estados Partes declaran que la existencia de competencia en el mercado postal redundará en beneficio del usuario, por lo que se tenderá a establecer un ámbito de genuina competencia en la materia, pero satisfaciendo las exigencias que plantea el aseguramiento del Servicio Postal Universal. El régimen legal de habilitaciones tendrá en cuenta que los

empresarios de los operadores privados posean una infraestructura instalada y/o inversión adecuadas para la prestación de los servicios postales.

ARTÍCULO 10°. En los Estados Partes en que el operador privado fuera autorizado a participar de la prestación del Servicio Postal Universal en todo o parte del territorio nacional, la normativa reglamentaria local podrá establecer el sistema de incentivos que resulte adecuado, debiéndose adoptar todas las previsiones y garantías necesarias para que tal situación no amenace la continuidad en la prestación del Servicio Postal Universal.

ARTÍCULO 11°. A efectos de conciliar las exigencias de sustentabilidad del Servicio Postal Universal con la apertura de la competencia, la normativa nacional podrá establecer segmentos de servicios en que determinados aspectos de los mismos puedan ser objeto de regulación específica.

En especial, el regulador procurará establecer disposiciones que tiendan a una normalización de todos los aspectos de la calidad de los servicios básicos, a efectos de propiciar una oferta genuina que asegure la satisfacción de los usuarios y una legítima competencia en el mercado.

ARTÍCULO 12°. Además de las pautas consideradas en el artículo 5, el régimen de habilitaciones al que deberán sujetarse los operadores postales sean o no prestadores del Servicio Postal Universal, deberá prever un sistema de responsabilidades y garantías por sus servicios, tanto frente al usuario como al Estado regulador.

#### CAPÍTULO IV MARCO REGULATORIO NACIONAL

ARTÍCULO 13°. Cada Estado Nacional sancionará las normas jurídicas que entienda adecuadas para garantizar el Servicio Postal Universal y el desarrollo y expansión del sector.

ARTÍCULO 14°. Los marcos regulatorios establecidos por los Estados Partes deberán contener, como mínimo:

- 14.1 La determinación de los objetivos de interés público y los principios generales de la actividad;
- 14.2 El régimen del Servicio Postal Universal;
- 14.3 El régimen de prestación de los servicios no universales;
- 14.4 El papel del operador público, prestador del Servicio Postal Universal;
- 14.5 Las normas referentes al régimen de habilitaciones para los operadores postales;
- 14.6 Los derechos y deberes de los usuarios,
- 14.7 El régimen de responsabilidades y sanciones,

14.8 Las facultades y deberes del órgano regulador.

ARTÍCULO 15°. Sin perjuicio de la orientación interna que la situación económica y la política general que cada Estado Parte y la región impongan, se considerarán como objetivos y principios generales de la regulación los siguientes:

- 15.1 La accesibilidad física y económica del Servicio Postal Universal;
- 15.2 La mejora continua en la calidad de los servicios;
- 15.3 La transparencia del mercado;
- 15.4 La protección de los derechos de usuarios;
- 15.5 La definición clara del papel de la autoridad de control y de reglamentación.

ARTÍCULO 16°. Las orientaciones económicas que surjan de la normativa postal de cada Estado Parte deberán tener en cuenta, principalmente:

- 16.1 Las tarifas o precios ajustados a los costos reales de los servicios;
- 16.2 La integración de los desarrollos económicos regionales;
- 16.3 El servicio postal como una herramienta de desarrollo económico;
- 16.4 El fomento de actividades y sectores económicos conexos a la actividad.

## CAPÍTULO V SEPARACIÓN DE LAS FUNCIONES DEL REGULADOR Y OPERADOR

ARTÍCULO 17°. Los Estados Partes, debido a la realidad del mercado postal de la región, donde es intensa la presencia de operadores postales privados, reconocen la necesidad de establecer claramente las atribuciones de la función reguladora postal, del operador en régimen público, así como de los operadores en régimen privado.

ARTÍCULO 18°. Los Estados Partes designarán una autoridad nacional de reglamentación y control para el sector postal, jurídicamente distinta y funcionalmente independiente de los operadores postales.

ARTÍCULO 19°. Las autoridades nacionales de reglamentación y control tendrán, en particular, como misión, garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la presente normativa y establecer controles y procedimientos específicos para garantizar que sean respetados los servicios reservados, donde estén previstos, procurando, además, el cumplimiento de

normas en materia de competencia en el sector postal, en estrecha cooperación con los órganos de defensa de la competencia existentes en el país, conforme disponga la legislación de cada Estado Parte sobre el particular.

## CAPÍTULO VI SERVICIO POSTAL UNIVERSAL

ARTÍCULO 20°. Los Estados Partes asumen el compromiso de realizar todas las acciones necesarias para garantizar a toda la población el efectivo acceso al Servicio Postal Universal.

ARTÍCULO 21°. El régimen del Servicio Postal Universal deberá ser establecido en lo sustancial por el marco regulatorio legal. Su alcance será definido por cada Estado Parte sobre la base de su realidad nacional y los conceptos establecidos en el ámbito de la Unión Postal Universal, en especial, aquellos vinculados a los servicios obligatorios.

ARTÍCULO 22°. El Servicio Postal Universal constituye un concepto dinámico por lo que deberá ser objeto de revisiones y adaptaciones periódicas, conforme los avances tecnológicos, el desarrollo socio-económico del país y las necesidades de la ciudadanía.

Esta disposición es especialmente aplicable a materias tales como: prestaciones incluidas, tarifas de los servicios y diseño y alcance de la red de puntos de atención.

ARTÍCULO 23°. Las dimensiones mínimas y máximas de los envíos postales son aquellas establecidas en el Convenio Postal Universal y demás Actas de la Unión Postal Universal en vigor.

ARTÍCULO 24°. El Servicio Postal Universal incluye tanto los servicios nacionales como los internacionales.

ARTÍCULO 25°. El aseguramiento de la efectiva provisión del Servicio Postal Universal es el deber primario e ineludible de los Estados Partes en materia postal. El operador público será el responsable inmediato de su ejecución, sin perjuicio de otras modalidades de prestación que eventualmente pudieran disponerse.

ARTÍCULO 26°. El operador público deberá ser una organización separada o desvinculada de las funciones de regulación y control, con un estatuto apto para una gestión orientada a la prestación de servicios, apuntando a un mercado en competencia y con sistemas de funcionamiento y de control adecuados a este objetivo. Por su carácter de responsable operativo del Servicio Postal Universal, será objeto de un control diferenciado por parte del regulador.

ARTÍCULO 27°. Los Estados Partes podrán financiar su Servicio Postal Universal –SPU- entre otros, por los siguientes mecanismos:

- 27.1 el establecimiento de un área reservada;
- 27.2 el aporte directo de su tesoro nacional o
- 27.3 fondos provenientes de la explotación de los servicios postales de mayor rentabilidad prestados bajo régimen de competencia.

ARTÍCULO 28°. Los Estados Partes velarán para que el o los operadores del Servicio Postal Universal proporcionen a los ciudadanos, periódicamente, información precisa y actualizada sobre las características de los mismos, en particular en lo que se refiere a las condiciones generales de acceso a los servicios, a las tarifas o precios y el nivel de calidad, debiendo publicar dicha información en la forma adecuada.

ARTICULO 29°. En materia de universalización de los servicios, se fomentarán las acciones que tiendan a una cooperación recíproca en materia de mejoramiento de las redes y puntos de atención afectados al Servicio Postal Universal, como así también las vinculadas a la capacitación de los trabajadores postales.

## CAPÍTULO VII ARMONIZACIÓN DE LOS SERVICIOS RESERVADOS

ARTÍCULO 30°. Para la garantía, sostenimiento y salvaguarda del Servicio Postal Universal, los Estados Partes podrán reservar al operador u operadores del referido servicio la prestación, en forma exclusiva, de uno o más servicios postales, si así lo tuvieran definido en sus respectivos marcos regulatorios.

## CAPÍTULO VIII CONDICIONES RELATIVAS A LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS NO RESERVADOS

ARTÍCULO 31°. En lo que se refiere a los servicios no reservados, los Estados Partes podrán conceder habilitaciones generales en la medida del interés público y el de los operadores.

ARTÍCULO 32°. El régimen de habilitaciones deberá:

- 32.1 supeditarse a los condicionamientos que imponga el Servicio Postal Universal;
- 32.2 incorporar la obligación de exigir requisitos de calidad, disponibilidad y eficacia de los servicios habilitados;
- 32.3 someterse a la obligación de no perjudicar los derechos exclusivos y especiales habilitados al operador u operadores del Servicio Postal

Universal para los servicios postales reservados, en virtud de lo dispuesto en el Artículo 30 de este marco normativo.

ARTÍCULO 33°. Los procedimientos de habilitaciones deberán ser transparentes, no discriminatorios, proporcionales y basados en criterios objetivos.

ARTÍCULO 34°. Los Estados Partes deberán velar por que los motivos de denegación total o parcial de habilitaciones sean comunicados al solicitante, debiendo prever procedimientos recursivos.

ARTÍCULO 35°. Para la salvaguarda del Servicio Postal Universal, los Estados Partes podrán constituir un fondo de compensación u otro mecanismo de financiamiento, bajo las condiciones que cada país determine.

35.1. En este caso, podrá supeditar la adjudicación de las autorizaciones a la obligación de contribuir financieramente a dicho fondo.

35.2. El Estado Parte deberá garantizar la observancia de los principios de transparencia, no discriminación y proporcionalidad al establecer el fondo de compensación y fijar el nivel de las contribuciones financieras.

ARTÍCULO 36°. El Servicio Postal Universal definido por cada Estado Parte podrá ser financiado de la forma prevista en el Artículo 35.

## CAPÍTULO IX

### PRINCIPIOS DE FORMACIÓN DE TARIFAS O PRECIOS DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL Y TRANSPARENCIA CONTABLE

ARTÍCULO 37°. Los Estados Partes velarán para que las tarifas del Servicio Postal Universal, sean establecidas en observancia a los siguientes principios:

37.1. Las tarifas o precios serán asequibles y posibilitarán a todos los ciudadanos el acceso a los servicios prestados.

37.2. Las tarifas o precios serán fijados teniendo en cuenta los costos, la evolución de los estándares de calidad, la necesidad de modernización de la actividad postal y la continua atención de los intereses de la sociedad.

37.3. Las tarifas o precios serán transparentes, no discriminatorios y ampliamente divulgadas entre los ciudadanos.

ARTÍCULO 38°. Solamente será admitido el subsidio cruzado del Servicio Postal Universal con ingresos generados por los servicios del sector reservado, donde los hubiere, en la medida en que resulte absolutamente indispensable para la realización de las obligaciones específicas de aquel Servicio.

ARTÍCULO 39°. A fin de garantizar la prestación internacional del Servicio Postal Universal, los Estados Partes instarán a los operadores de este servicio

a que, en sus acuerdos sobre gastos terminales, procuren el cumplimiento de los siguientes principios:

39.1 los gastos terminales deben ser fijados de manera transparente y no discriminatoria y deben ser proporcionales a los costos de tratamiento y distribución del correo de llegada; y

39.2 los niveles de remuneración de los gastos terminales deben considerar el cumplimiento de los estándares de calidad vinculados a la prestación de los servicios.

ARTÍCULO 40°. La aplicación de estos principios podrá ser acompañada de disposiciones transitorias destinadas a evitar distorsiones innecesarias en los mercados o repercusiones desfavorables para los indicadores económicos, siempre que haya acuerdo entre el operador de origen y el de destino; no obstante, estas disposiciones deberán limitarse al mínimo indispensable para alcanzar dichos objetivos.

ARTÍCULO 41°. Los operadores del Servicio Postal Universal generarán y mantendrán en sus sistemas de contabilidad interna, cuentas separadas, al menos para cada servicio correspondiente al sector reservado, donde los hubiere, por un lado, y para los servicios no reservados, por otro.

41.1. Las cuentas correspondientes a los servicios reservados y no reservados deberán establecer una clara distinción entre los servicios que sean parte del Servicio Postal Universal y aquellos que no sean parte del mismo.

41.2. Los referidos sistemas de contabilidad interna deberán estar basados en principios contables coherentemente aplicados y objetivamente justificables.

## CAPÍTULO X

### LA DEFINICIÓN DE POLÍTICAS DE LA CALIDAD Y EL ESTABLECIMIENTO DE ESTÁNDARES PARA LOS SERVICIOS POSTALES

ARTÍCULO 42°. Los Estados Partes definirán y coordinarán una Política de Calidad en materia de servicios postales para la región.

42.1. En ese marco, se procurará, además, el desarrollo de acciones comunes para el permanente perfeccionamiento de la calidad de los servicios, otorgándole al tema carácter de prioritario.

ARTÍCULO 43°. Los Estados Partes velarán para que sean fijadas y publicadas las normas de calidad de los servicios postales, con especial interés en aquellos comprendidos en el SPU.

43.1. Las normas de calidad se referirán, en particular, a los plazos de expedición y su entrega, así como las etapas intermedias del envío postal, la regularidad y la confiabilidad de los servicios.

43.2. Los Estados Partes establecerán normas de calidad para el correo nacional y asegurarán que sean compatibles con las establecidas para los servicios internacionales.

43.3. Para los servicios internacionales, los estándares a ser fijados tendrán como base la norma mundial adoptada por la Unión Postal Universal.

ARTÍCULO 44°. Los estándares de calidad respetarán los niveles y la periodicidad fijada por el GMC.

ARTÍCULO 45°. Las autoridades nacionales de reglamentación velarán por la realización de controles de calidad, al menos una vez al año y de manera independiente, por la entidad o entidades que cada Estado Parte determine. Los resultados se publicarán una vez finalizado cada control.

## CAPÍTULO XI RÉGIMEN DE RESPONSABILIDADES

ARTICULO 46°. Las normas nacionales deberán prever un régimen de responsabilidades, tanto en lo que se refiere a reclamaciones de los usuarios por deficiencias en los servicios, como aquellas que impliquen otro tipo de infracciones al régimen postal.

ARTICULO 47°. En lo que hace a las reclamaciones de los usuarios, se establecerán procedimientos transparentes, simples y poco costosos, en particular en los casos de pérdida, robo, deterioro de los envíos postales o incumplimiento de las normas de calidad del servicio, previéndose también las disposiciones objetivas para la fijación de las eventuales indemnizaciones que corresponda abonar.

ARTICULO 48°. En lo que hace a las responsabilidades ante la Autoridad Postal por infracciones al régimen, se deberán prever expresamente los procedimientos y los tipos de sanciones a aplicar, los montos mínimos y máximos de las multas y otras sanciones pecuniarias y los casos en los cuales podrá retirarse la habilitación para funcionar.

## CAPÍTULO XII LOS ORGANISMOS POSTALES INTERNACIONALES

ARTÍCULO 49°. Los Estados Partes procurarán, siempre que sea posible, el establecimiento de posiciones y estrategias comunes en los diversos foros intergubernamentales, en cuanto a temas postales se refiera.

## CAPÍTULO XIII DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 50°. Los Estados Partes continuarán adoptando medidas para consolidar el intercambio postal internacional en las ciudades de frontera, por medio de la simplificación de los procedimientos y de conformidad con las normativas comunes vigentes en el MERCOSUR.

ARTÍCULO 51°. Los Estados Partes, teniendo en vista el desarrollo y el impulso del sector postal, velarán por que se establezcan, en sus respectivas reglamentaciones nacionales, dispositivos para incentivar a los diversos actores del sector en cuanto a su participación de programas de cooperación técnica promovidos por entidades de fomento de tales actividades.

ARTÍCULO 52°. El Marco Regulatorio común del sector postal en el MERCOSUR dispondrá de mecanismos para la inclusión de nuevos servicios y el progreso de la normatividad postal, de manera de posibilitar su permanente actualización y favorecer su aplicación entre los respectivos Estados Partes.

ARTÍCULO 53°. El proyecto del Marco Regulatorio Común para el Sector Postal del MERCOSUR, será sometido a consulta pública, previamente a su homologación, de conformidad con las normas del MERCOSUR, debiendo inclusive estar previsto en sus disposiciones el derecho de libre acceso a los proyectos de carácter regulatorio regional a ser elaborados posteriormente a la promulgación de la propia norma común.

ARTÍCULO 54°. Las presentes disposiciones no impedirán a los Estados Partes mantener o adoptar medidas menos restrictivas que las previstas por este acto.