

**Comisión Nacional de Correos y Telégrafos**  
**Resolución 119/1995 (Boletín Oficial Nº 28.188, 19/7/95)**

Buenos Aires, 12/7/95

VISTO el expediente Nº 290 del Registro de la COMISION NACIONAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS, año 1995, y

**CONSIDERANDO:**

Que el artículo 16 del Decreto Nº 1.187 del 10 de junio de 1.993 regla que las empresas prestadoras de servicios postales deben respetar el principio de inviolabilidad de la correspondencia, no realizar un servicio inferior al descripto en su solicitud de inscripción en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales e informar por escrito a sus clientes sobre la calidad del servicio que se comprometen a prestar.

Que el artículo referido dispone una serie de sanciones para las firmas que operan en plaza, para el caso de que las mismas incumplan las condiciones de calidad y servicio postal a que se comprometieran.

Que la Ley Nº 20.216 en su artículo 30 establece el derecho de los clientes de servicios postales para el cobro de indemnizaciones, en los caso (sic) que corresponda, las que serán fijadas por la respectiva reglamentación.

Que tal como lo dispone el párrafo primero del artículo 17 del Decreto de marras la COMISION NACIONAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS ejerce la función de policía en materia postal y telegráfica, con el objeto de proteger los derechos del consumidor, vigencia de la efectiva competencia y las normas de lealtad comercial.

Que el artículo citado, en su párrafo segundo, dispone que la COMISION NACIONAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS recibirá las denuncias que realicen los clientes, las investigará y resolverá sobre la aplicación de las sanciones que correspondan.

Que dentro de la estructura de la COMISION NACIONAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS se encuentra delimitada el Area de Atención al Cliente que tiene como objeto recibir las denuncias que efectúen los clientes de las empresas que brindan servicios postales.

Que se hace necesario que los usuarios del servicio postal tengan conocimiento de que pueden efectuar ante este Ente Regulador sus reclamos respecto de deficiencias del servicio prestado por parte de las prestadoras.

Que el Directorio de este Ente Regulador acordó el dictado del presente acto administrativo.

Que consultada la Asesoría Jurídica de la COMISION NACIONAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS se expide mediante Dictamen Nº 1.170 AJ/CNCT/95, obrante a fojas DOS (2) del expediente Nº 290 CNCT/95, en el sentido de la procedencia del dictado de la presente resolución.

Que el presente acto se dicta de acuerdo a las facultades otorgadas por el artículo 14 del Decreto N° 2.792 del 29 de diciembre de 1.992 y el artículo 17 del Decreto 1.187/93, en virtud de los cuales el suscripto es competente para resolver en el presente caso.

Por ello,

EL PRESIDENTE DE LA  
COMISION NACIONAL  
DE CORREOS Y TELEGRAFOS  
RESUELVE:

**Artículo 1º.** - Apruébase, como parte integrante de la presente, el aviso incorporado como ANEXO I, el cual deberá ser colocado, de manera visible para el público, en todos los locales destinados al servicio postal de las prestadoras de servicios postales y de la EMPRESA NACIONAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS SOCIEDAD ANONIMA (ENCOTESA), dentro de los TREINTA (30) días corridos de la publicación de la presente. Los mismos serán provistos por la COMISION NACIONAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS a partir de la publicación de este acto administrativo, en la sede de dicho Ente Regulador.

**Art. 2º.** [Artículo derogado por la Resolución CNCT N° 21/96] - Las prestadoras postales y la EMPRESA NACIONAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS SOCIEDAD ANONIMA (ENCOTESA) deberán hacer constar en los contratos que suscribieren para la prestación de servicios postales, la estipulación contenida en el ANEXO II, el que se aprueba por la presente.

**Art. 3º.**[Artículo derogado por la Resolución CNCT N° 21/96] - En todos los folletos de publicidad e informativos de productos de las prestadoras de servicios postales y de la EMPRESA NACIONAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS SOCIEDAD ANONIMA (ENCOTESA) deberá consignarse la leyenda que hace referencia el ANEXO III, el que se aprueba como parte integrante de la presente.

**Art. 4º.**- Comuníquese, publíquese, dése a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese. -  
- Dr. José Guillermo Capdevila



## USUARIO POSTAL

- Es obligación del Prestador de Servicios Postales informar al cliente sobre la calidad del servicio que se compromete a prestar.
- En todos sus envíos, recuerde colocar siempre sus datos completos como remitente, para que en los casos en que no se logre ubicar al destinatario, la correspondencia le pueda ser debidamente devuelta.
- En los casos en que al recibir correspondencia con constancia de entrega detecte alguna irregularidad (violada, rota, etc.), deje constancia por escrito del problema detectado en el momento de recibirla y efectúe posteriormente el reclamo.
- Los envíos de cheques, valores, joyas u otros efectos de valor en la correspondencia sólo podrán efectuarse por medio de empresas que ofrezcan servicios con valor declarado; en estos casos el prestador deberá asegurar el envío con cargo al usuario.
- Al realizar su envío postal mediante un prestador privado, verifique que la Empresa prestadora esté debidamente autorizada por la Comisión Nacional de Correos y Telégrafos (CNCT) que le otorga un número de prestador postal (R.N.P.S.P. N° XXX).
- Exija el comprobante de imposición en los casos en que no sea correspondencia simple. Verifique que figure la fecha, el importe por Ud. abonado y, si se trata de un prestador privado, el N° de prestador postal (R.N.P.S.P. N° XXX).
- En el caso de que ocurra algún inconveniente con su correspondencia, efectúe en primer término su reclamo ante la prestadora y, si en tiempo prudencial no obtuviese una respuesta satisfactoria, dirijase personalmente o por carta detallando el problema y adjuntando copia de los antecedentes de su reclamo ante la empresa, a la CNCT.

**Denuncie a toda Empresa de Servicios Postales que no esté inscripta en la Comisión Nacional de Correos y Telégrafos (CNCT).**

Para informes o reclamos comunicarse a la:



COMISION NACIONAL DE  
CORREOS Y TELEGRAFOS

Sarmiento 151 5° Piso of. 524 1041 - Capital Federal  
Domicilio Postal: C.C. N° 5500 - 1000 Correo Central  
Tel./Fax.: 312-5944 315-6223/8515

**ENTE REGULADOR DEL MERCADO POSTAL ARGENTINO**

## ANEXO II

**CLAUSULA OBLIGATORIA:** Quien contrata el servicio puede efectuar sus reclamos y requerimientos en las oficinas habilitadas, a tal efecto, por la prestadora postal. Cuando su pedido no sea satisfecho, podrá dirigirse al Area de Atención al Cliente de la **COMISION NACIONAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS**. Sede: Sarmiento 151, Piso 5º, Oficina 524 de Capital Federal (C.P. 1.041) - Tel/fax 312-5944 315-6223/8515 **C.N.C.T. ENTE REGULADOR DEL MERCADO POSTAL ARGENTINO**

## ANEXO III

**SEÑOR CLIENTE:** Usted puede efectuar sus reclamos y requerimientos en las oficinas habilitadas, a tal efecto, por la prestadora postal con la que contrata. Cuando su pedido no sea satisfecho, podrá dirigirse al Area de Atención al Cliente de la **COMISION NACIONAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS**. Sede: Sarmiento 151, Piso 5º, Oficina 524 de Capital Federal (C.P. 1.041) - Tel/fax 312-5944 315-6223/8515 **C.N.C.T. ENTE REGULADOR DEL MERCADO POSTAL ARGENTINO**

---

Normativa incorporada como Anexo del Decreto N° 115/97 y modificada por la Resolución CNCT N° 21/96

Texto digitalizado y revisado de acuerdo al original del Boletín Oficial, por el personal del Centro de Información Técnica de la Comisión Nacional de Comunicaciones.