

Comisión Nacional de Comunicaciones
Resolución 1409/2002 (Boletín Oficial N° 30.054, 24/12/02)

Apruébanse formularios e instructivos mediante los cuales los Prestadores de Servicios Postales formalizarán la exigencia establecida por el artículo 11 inciso d) del Decreto N° 1187/93 respecto de los servicios internacionales y el pedido de su acreditación como tales a los efectos de su inscripción ante el servicio aduanero.

Buenos Aires, 17/12/2002

VISTO el expediente N° 7961 del Registro de la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES de 2001, y

CONSIDERANDO:

Que mediante Disposición GSP N° 003 recaída en estas actuaciones el 11 de diciembre de 2001, se inició el procedimiento de verificación 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 internacionales.

Que, en ese sentido, y como una caracterización genérica, se entiende como “servicio internacional” todas aquellas prestaciones en las cuales alguno de sus tramos se desarrolla fuera del territorio nacional.

Que de la información obrante en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales se extrajo que numerosas empresas formularon la indicación del servicio prevista en el inciso d) del

Artículo 11 del Decreto N° 1187/93, respecto de prestaciones susceptibles de encuadrar en la caracterización genérica expuesta en el Considerando anterior.

Que a tales fines se le requirió a las empresas referidas que acreditaran una serie de requisitos indicados en el Anexo II de la citada disposición, obrante a fs. 14 de las presentes.

Que en función de ello, se iniciaron actuaciones conexas a la presente a efectos de sustanciar de modo individual cada una de las presentaciones recibidas.

Que a fs. 195198 obra el informe del Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales, en el cual se detalla el estadio actual del procedimiento iniciado en las citadas actuaciones, con indicación de número de expediente, nombre de la empresa verificada y de la vigencia de su denuncia de servicio internacional.

Que del informe antes citado, y de las actuaciones conexas, se extrae, sin esfuerzo, y como primera conclusión, que en el actual mercado postal argentino existen numerosas empresas prestadoras de servicios postales que ofertan, genéricamente, servicios calificables como “internacionales” aunque, ingresando al detalle de las condiciones y calidad de las prestaciones, cobertura geográfica y medios afectados al servicios, difieren entre sí sensiblemente.

Que en ese sentido, y a título de ejemplo, se ha verificado, que no todas las empresas que prestan “servicios internacionales”, lo hacen con medios aéreos, y a su vez, que las que lo hacen mediante medios aéreos, no todas conllevan la calidad de “servicios expresos”.

Que asimismo, en este renglón de servicios, hay quienes, en realidad, ofertan el servicio no por sí, sino como agentes o integrantes de la red de otro prestador local, o bien se integran en redes prestacionales internacionales que no son propias.

Que por otra parte, tales diferencias, importan también distintos regímenes normativos, a saber: aduaneros, de transporte aerocomercial, de transporte terrestre, etc., que deben tenerse en cuenta en la conclusión aludida.

Que también se ha advertido que la indicación de servicios que se realiza mediante el Formulario R.N.P.S.P. N° 006, resulta insuficiente para la adecuada declaración del servicio, dado que no se informa adecuadamente al usuario o cliente del servicio.

Que desde esa óptica, no puede soslayarse que tratándose de servicios internacionales, un tramo de la prestación de los mismos se cumple en una jurisdicción ajena a esta Comisión Nacional, lo cual obliga a este Ente de Control a establecer recaudos formales que aseguren una adecuada protección a los derechos del consumidor de estos especiales servicios.

Que habida cuenta el principio general de libertad en materia de dotación de personal, equipos, medios, precios y servicios que consagra el artículo 3° del Decreto N° 1187/93, no parece adecuado que esta COMISION NACIONAL proceda a efectuar una clasificación rígida de estos servicios que conspire contra el dinamismo que debe tener el mercado a efectos de responder a la demanda de los usuarios.

Que el Capítulo III del Decreto N° 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 N° 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 N° 1187/93 (Texto modificado por el art. 9° del Decreto N° 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 asimismo y conforme al artículo 6°, inc. c') del Decreto N° 1185/90 es facultad de esta Comisión Nacional de Comunicaciones resolver el cumplimiento de los estándares mínimos de aptitud y calidad de los servicios postales que se denuncien.

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, 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 transcritas, 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 N° 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 ese caso los internacionales, a fin 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, en este caso los internacionales, 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 inscripta 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 en el renglón de los denominados servicios internacionales, y a casi ya diez años de la supresión del monopolio postal dispuesta por el artículo 1° del Decreto N° 1187/93, ha podido apreciarse la necesidad de adoptar nuevos procedimientos que permitan transparentar al especial mercado que involucran estos servicios, no sin poner énfasis en la circunstancia que, por existir un tramo fuera de la jurisdicción nacional, la posibilidad de control por la Autoridad nacional se debilita y, por tanto, mayor peligro existe para la efectiva satisfacción de los usuarios.

Que, asimismo, es del caso señalar que, por su propia naturaleza, estos servicios involucran actividad ante el servicio aduanero, gozando de un régimen específico, y normas de inscripción ante los registros respectivos, inscripción que exige los instrumentos de acreditación que emite esta propia Comisión Nacional.

Que es preciso adoptar las medidas necesarias para que el servicio aduanero cuente constantemente con instrumentos idóneos que le permitan conocer qué operadores postales están efectivamente habilitados, según las concretas condiciones y calidad de sus servicios, para actuar en el régimen especial referido a los envíos postales.

Que, así las cosas, la Gerencia de Servicios Postales de esta Comisión Nacional propone la aprobación de nuevos modelos de formularios e instructivos, uno para la denuncia de los servicios “internacionales” y otro para gestionar conforme aquélla los instrumentos que le permitan acreditarse ante el servicio aduanero.

Que el inc. c) del artículo 5° del Reglamento de Procedimientos Administrativos (Decreto N° 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, 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 condición a efectos de su inscripción en los registros aduaneros.

Que, también, y en orden a generar celeridad, economía, sencillez y eficacia en los trámites, cabe delegar en la Gerencia de Servicios Postales las facultades y deberes emergentes de lo aquí decidido, consecuentemente con lo que se ha decidido recientemente por Resolución CNC N° 1020 del 19 de septiembre de 2002 y las facultades que al respecto otorga el artículo 15 inciso j) del Decreto N° 1185/90.

Que siguiendo ese orden de ideas, y habida cuenta que los distintos servicios postales no se agotan en los internacionales, y que del mismo modo, se ha advertido que el formulario RNPSP 006 resulta insuficiente para la declaración del resto de los servicios, se estima conveniente instruir a la Gerencia de Servicios Postales para que elabore un informe y propuesta de curso de acción relativo a una mejor instrumentación de un régimen de publicidad del servicio y responsabilidad frente al cliente de los servicios postales.

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 N° 1185/90, Decreto N° 1187/93, Decreto N° 521/02 y Decreto 1354/02.

Por ello,

EL INTERVENTOR Y
EL SUBINTERVENTOR
DE LA COMISION NACIONAL
DE COMUNICACIONES
RESUELVEN:

Artículo 1° — Aprobar el formulario e instructivo que obran en el Anexo I que forma parte de la presente, mediante el cual los Prestadores de Servicios Postales formalizarán la exigencia establecida por el artículo 11 inciso d) del Decreto N° 1187/93 respecto de los servicios internacionales, entendidos como aquéllos en los cuales una parte de la prestación se realiza fuera del territorio nacional.

Art. 2° — Aprobar el formulario e instructivo que obran en el Anexo II que forma parte de la presente, mediante el cual los Prestadores de Servicios Postales formalizarán el pedido de su acreditación como tales a los efectos de su inscripción ante el servicio aduanero.

Art. 3° — A los efectos de la inscripción ante el servicio aduanero, establécese que los certificados emitidos con anterioridad por esta Comisión Nacional tendrán validez por el plazo comprendido hasta los TREINTA (30) días hábiles posteriores a la publicación de la presente.

Art. 4° — Deléganse en la Gerencia de Servicios Postales las facultades y deberes emergentes de lo dispuesto en los artículos anteriores.

Art. 5° — Instrúyese a la Gerencia de Servicios Postales de esta COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES, y conforme a los Considerandos expuestos en esta resolución, a efectos que elabore un informe y propuesta de curso de acción relativo a una mejor instrumentación de un régimen de publicidad del servicio y responsabilidad frente al cliente de los servicios postales.

Art. 6° — La presente comenzará a regir a partir del día de su publicación en el Boletín Oficial.

Art. 7° — Regístrese, comuníquese a la Dirección General de Aduanas, dése a la Dirección Nacional del Registro Oficial, publíquese y archívese. — Adolfo L. Italiano. — Eduardo Petazze.

NOTA: Esta Resolución se publicó sin anexos, los cuales se incluyen a continuación.

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.



FORMULARIO RNPS 006
COMPLEMENTARIO
CONDICIONES DE SERVICIO Y CALIDAD PARA SERVICIOS POSTALES INTERNACIONALES ART. 11 INC. D) Decreto N° 1187/93

Sello fechador de recepción

Buenos Aires, de de 200....

REFERENCIA: EXPEDIENTE

El que suscribe, en mi carácter de
de la firma
con carácter de Declaración Jurada, vengo por el presente a denunciar las condiciones y calidad de la oferta que realizo respecto a los SERVICIOS INTERNACIONALES, conforme al siguiente detalle:

1. DENOMINACION COMERCIAL Y DESCRIPCION GENERAL DEL SERVICIO:

DENOMINACION COMERCIAL DEL SERVICIO

CARÁCTER DEL PRESTADOR	
POR CUENTA PROPIA	AGENTE O REPRESENTANTE DE OTRO PRESTADOR

ACOMPAÑO CONVENIO: ANEXO.....

CARÁCTER DEL SERVICIO	
NORMAL	EXPRESO

CARÁCTER DE LA OFERTA		
PUBLICO EN GENERAL	CLIENTES CORPORATIVOS	
PRECIO	FRECUENCIA	TIEMPO DE ENTREGA
FIJO	LUNES A DOMINGO	HASTA 24 HS.
VARIABLE	LUNES A SÁBADO	HASTA 48 HS.
ADJUNTA LISTADO	LUNES A VIERNES	HASTA 72 HS.
	MENSUAL	MÁS DE 72 HS.
	OTROS:	A CONVENIR (SERVICIOS PACTADOS)

MEDIO DE ENCAMINAMIENTO DEL ENVIO	
AEREO	TERRESTRE
MARITIMO	FLUVIAL
COMBINADO	OTROS

Este ejemplar con el sello fechador de recepción estampado servirá como constancia de presentación del original respectivo pero no significará que la Comisión Nacional de Comunicaciones haya conformado lo que en él se declara

ACTIVIDAD DEL PRESTADOR

ENVIO DE ENTRADA AL PAIS (IMPORTACION)		ENVIOS DE SALIDA DEL PAIS (EXPORTACION)	
ADMISION en origen		ADMISION	
TRANSPORTE		CLASIFICACION	
ACTIVIDAD ADUANERA		ACTIVIDAD ADUANERA	
CLASIFICACION		TRANSPORTE	
DISTRIBUCION		DISTRIBUCION	
ENTREGA		ENTREGA	

OBJETO DEL ENVIO			
MERCADERIA		MUESTRAS COMERCIALES	
DOCUMENTACION		OTROS	

DETALLAR:.....

LIMITE DE PESO			
ALTURA MAXIMA ADMITIDA			

CONSTANCIA DE RECEPCIÓN DEL ENVIO : ADJUNTO EN ANEXO.....

<p>Este ejemplar con el sello fechador de recepción estampado servirá como constancia de presentación del original respectivo pero no significará que la Comisión Nacional de Comunicaciones haya conformado lo que en él se declara</p>
--

2. DESCRIPCION ANALITICA DEL SERVICIO:

1) PROCEDIMIENTOS INTERNOS			
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
DETALLE			
ADJUNTA DOCUMENTACION RESPALDATORIA			
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
ANEXO	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

2)SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
DETALLE			
ADJUNTA DOCUMENTACION RESPALDATORIA			
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
ANEXO	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

3) ESTANDARES DE CALIDAD			
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
DETALLE			
ADJUNTA DOCUMENTACION RESPALDATORIA			
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
ANEXO	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

4) RED INTERNACIONAL			
PROPIA	<input type="checkbox"/>	TERCEROS	<input type="checkbox"/>
DETALLE			
ADJUNTA DOCUMENTACION RESPALDATORIA			
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
ANEXO	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

Este ejemplar con el sello fechador de recepción estampado servirá como constancia de presentación del original respectivo pero no significará que la Comisión Nacional de Comunicaciones haya conformado lo que en él se declara

5) CONTROLES SOBRE EL SERVICIO			
A) INTERNOS			
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
DETALLE			
ADJUNTA DOCUMENTACION RESPALDATORIA			
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
ANEXO	<input type="checkbox"/>		
B) EXTERNOS			
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
DETALLE			
ADJUNTA DOCUMENTACION RESPALDATORIA			
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
ANEXO	<input type="checkbox"/>		
C) SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y LOCALIZACIÓN DE LOS ENVÍOS INFORMATIZADO			
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
DETALLE			
ADJUNTA DOCUMENTACION RESPALDATORIA			
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
ANEXO	<input type="checkbox"/>		
D) OTROS			
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
DETALLE			
ADJUNTA DOCUMENTACION RESPALDATORIA			
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
ANEXO	<input type="checkbox"/>		

6) INFORMACIÓN AL USUARIO			
A) DE LA OFERTA			
A.1) PAGINA WEB			
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
SITIO:	<input type="text"/>		
A.2) ATENCIÓN TELEFÓNICA			
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
NUMERO:	<input type="text"/>		
A.3) OTROS MEDIOS			
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
DETALLE			
ADJUNTA DOCUMENTACION RESPALDATORIA			
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
ANEXO	<input type="checkbox"/>		

Este ejemplar con el sello fechador de recepción estampado servirá como constancia de presentación del original respectivo pero no significará que la Comisión Nacional de Comunicaciones haya conformado lo que en él se declara

B) DEL TRAMITE DEL ENVIO			
B.1) PAGINA WEB			
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
SITIO:	<input type="text"/>		
B.2) ATENCIÓN TELEFONICA			
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
NUMERO:	<input type="text"/>		
B.3) OTROS MEDIOS			
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
DETALLE	<input type="text"/>		
ADJUNTA DOCUMENTACION RESPALDATORIA			
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
ANEXO	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

7) RECLAMACIONES			
A) MEDIO DE INGRESO DE LOS RECLAMOS			
A.1.) TELEFONICO			<input type="checkbox"/>
A.2) E-MAIL			<input type="checkbox"/>
A.3.) CORREO			<input type="checkbox"/>
A.4) PERSONAL			<input type="checkbox"/>
A.5) OTROS.....			<input type="checkbox"/>
B) REGISTRO DE LOS RECLAMOS			
A.1.) MANUAL			<input type="checkbox"/>
A.2) INFORMATICO			<input type="checkbox"/>
A.3) OTROS.....			<input type="checkbox"/>

C) PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DEL RECLAMO			
DETALLE	<input type="text"/>		
ADJUNTA DOCUMENTACION RESPALDATORIA			
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
ANEXO	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

RESERVADO C.N.C.	
<input type="text"/>	<input type="text"/>
PROCESO	FECHA

.....
 FIRMA Y SELLO
 DEL REPRESENTANTE

Este ejemplar con el sello fechador de recepción estampado servirá como constancia de presentación del original respectivo pero no significará que la Comisión Nacional de Comunicaciones haya conformado lo que en él se declara

INSTRUCCIONES PARA LA INTEGRACION DEL FORMULARIO RNPS 006 COMPLEMENTARIO- SERVICIOS INTERNACIONALES

El presente formulario será de integración obligatoria a efectos de acreditar el cumplimiento del recaudo exigido por el inciso d) del artículo 11 del Decreto 1187/93, para la oferta y prestación de servicios internacionales.

Quedan comprendidos en la calificación de servicios internacionales, la realización de toda actividad incluida en la enumeración del artículo 4 del Decreto 1187/93, en tanto y en cuanto parte de la misma se efectúe fuera del territorio nacional, cualesquiera sea la denominación y modalidades que se otorguen al servicio.

La presentación del formulario tendrá el carácter de declaración jurada en los términos del artículo 12 y con los alcances previstos en los artículos 16 y 17, todos del Decreto 1187/93.

1. Denominación comercial y descripción general del servicio: Deberá presentarse un formulario por cada uno de los productos o servicios que se oferten, completándose el campo del formulario de la siguiente manera:

Denominación Comercial: deberá indicarse la denominación comercial por la cual se dará a conocer en el mercado el servicio internacional que se indique.

Carácter del Prestador: Deberá indicarse con una "x" si el servicio se realiza por sí o en carácter de agente o representante de otro prestador habilitado. En éste último caso, deberán acompañarse los instrumentos que acrediten la existencia de convenio o acuerdo a tales efectos;

Carácter del servicio: Deberá indicarse con una "x" si se trata de servicios normales o de carácter expreso. Para el caso de servicios expresos internacionales, deberán formularse adicionalmente las declaraciones previstas en el numeral 6 del presente instructivo.

Carácter de la oferta: Deberá indicarse con una "x" 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.

Tiempo de entrega comprometido: Deberá indicarse con una "x" el tiempo de entrega comprometido para el servicio

Frecuencia de servicios: Deberá indicarse con una "x" la frecuencia de servicios que dispone.

Medio de encaminamiento: Deberá indicarse con una "x" el tipo de medio de transporte utilizado para la prestación del servicio, a saber: aéreo, terrestre, marítimo o fluvial, los que podrán estar combinados.

Actividad del prestador en el servicio: Deberá indicar con una “x” la actividad concreta que realiza el prestador respecto de los envíos de entrada al país como de los envíos de salida

Objeto del servicio: Deberá indicar si se trata de “documentación”, “mercadería”, “muestras comerciales” u otro tipo de envío y en su caso detallar.

Límite de Peso: Deberá indicar el límite máximo de peso en Kilogramos que admite.

Altura máxima admitida: Deberá indicar la altura y el ancho máximo en centímetros admitido.

Este ejemplar con el sello fechador de recepción estampado servirá como constancia de presentación del original respectivo pero no significará que la Comisión Nacional de Comunicaciones haya conformado lo que en él se declara

Cobertura Geográfica comprometida: Deberán indicarse, en los términos del artículo 3ro primera parte, de la Res. SECOM 3123/97, la cobertura geográfica general comprometida para el servicio de que se trate. Asimismo en caso de ofrecer cobertura parcial deberá detallar los países y/o ciudades.

Cobertura Nacional: evidencia sobre la disponibilidad de una estructura local que asegure la existencia de medios adecuados para el cumplimiento satisfactorio del servicio a prestar en cuanto a la admisión o recogida de los envíos de salida (pick up) y a la entrega en domicilio en cualquier punto del país de los envíos de llegada. En su caso, deberán denunciarse convenios de redespacho y adjuntarse copia de sus ejemplares.

Este ejemplar con el sello fechador de recepción estampado servirá como constancia de presentación del original respectivo pero no significará que la Comisión Nacional de Comunicaciones haya conformado lo que en él se declara

Medios afectados: Deberán indicarse, en los términos del artículo 3ro, segunda parte de la Res. SECOM 3123/97, en forma detallada la totalidad de los medios humanos y materiales que se afectarán concretamente al servicio, con posibilidad de adjuntar la documentación respaldatoria correspondiente.

Este ejemplar con el sello fechador de recepción estampado servirá como constancia de presentación del original respectivo pero no significará que la Comisión Nacional de Comunicaciones haya conformado lo que en él se declara

2. Descripción analítica del servicio: En este campo del formulario, con posibilidad de remisión a documentación que se adjunte, deberá verificarse una descripción analítica del servicio que se comprometerá a prestar a los usuarios, que incluya, como mínimo, la siguiente información.

1)- Procedimientos internos: Deberá indicar con “x” si dispone de procedimientos internos documentados que hagan a la prestación del servicio, y en su caso detallar.

2)- Sistema de gestión de la calidad: Deberá indicar con “x” si dispone de un sistema de gestión de la calidad, y en su caso detallar.

3) Estándares de calidad: Deberá indicar con “x” si fijó estándares mínimos de calidad y cumplimiento del servicio ofrecido, y en su caso detallar.

4)- Red Internacional: Deberá indicar con “x” si dispone de una red internacional que asegure la existencia de medios adecuados para el cumplimiento satisfactorio del servicio a prestar. Acompañándose la información que demuestre la existencia de una red prestacional, esto es, una organización específica que armonice en un todo homogéneo la totalidad de los distintos medios disponibles y que asegure coherencia con las condiciones y calidad del servicio denunciado.

5) Controles sobre el servicio: Deberá indicar con “x” si dispone de controles internos y/o externos, sistema de seguimiento y localización de los envíos informatizado y/u otros controles.

6) Información al usuario: Deberá indicar con “x” si dispone de página web, en su caso indicar el nombre del sitio, Atención telefónica, y en su caso indicar el número telefónico, u otros medios para la oferta al público de sus servicios.

Este ejemplar con el sello fechador de recepción estampado servirá como constancia de presentación del original respectivo pero no significará que la Comisión Nacional de Comunicaciones haya conformado lo que en él se declara

Respecto del Trámite del envío, deberá indicar con “x” si dispone de página web, en su caso indicar el nombre del sitio, Atención telefónica, y en su caso indicar el número telefónico, u otros medios para el seguimiento del envío por parte del usuario.

8)- Reclamaciones: Deberá indicar con “x” el medio o los medios que dispone para el ingreso y registro de los reclamos, en caso de manifestarse disconformidad por parte de los usuarios.

3. Servicios Expresos Internacionales:

Se entenderán como servicios expresos internacionales aquellas prestaciones que, teniendo como objeto los envíos definidos en el artículo 4 del decreto 1187/93, revisten las siguientes características:

a) Urgentes: debe tratarse de servicios en los que el elemento “tiempo” en la prestación resulta esencial a los efectos de su contratación por el cliente, dado que se comprometen plazos muy cortos de cumplimiento que justifican contraprestaciones normalmente mucho más onerosas que las de los servicios internacionales con estándares normales.

b) Sensibles: son aquellos que por su naturaleza o contenido requieren de la utilización de contenedores especiales, con extremos y estrictos parámetros de control en su secuencia desde su inicio y hasta su conclusión y que, eventualmente, puedan estar sujetos a la intervención de otros organismos competentes.

c) Cronosensibles: La nota de urgencia conlleva la necesidad de la existencia de un sistema de seguimiento de los envíos en tiempo real, lo que implica la necesidad que el Prestador disponga de una red con una capacidad de respuesta mayor a la exigible para los servicios internacionales no expresos.

d) Integrados: en el sentido de que el operador debe asegurar al usuario-cliente una prestación con extremos y estrictos parámetros de control en su secuencia desde su inicio a su conclusión, necesariamente superior a la de los servicios no expresos.

La calificación de los servicios como expresos internacionales importará la incorporación de información adicional a la requerida para los servicios internacionales normales, que justifique su calificación como tal.

4. Verificación y Certificaciones.

La Gerencia de Servicios Postales de la Comisión Nacional de Comunicaciones, en atención a la información recibida en orden a lo expuesto en los artículos anteriores, formulará las observaciones que correspondan en orden a lo que prescribe la última parte del artículo 17 del Decreto 1187/93 (texto según artículo 9no del Decreto 115/97), debiendo efectuarse las rectificaciones que, en cada caso, correspondan.

Los Prestadores que hayan cumplimentado con lo expuesto en los numerales anteriores, podrán solicitar la emisión de certificaciones especiales de servicio, las que se expedirán por la Gerencia de Servicios Postales de la Comisión Nacional de Comunicaciones con plazo de validez y en las que se harán constar la información del servicio validada según lo expuesto en el presente.

5. Soporte Magnético y Publicidad:

La información requerida mediante este instructivo, deberá ser acompañada en soporte magnético, aceptándose la posibilidad de su publicación en la página de internet de la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES (www.cnc.gov.ar) a efectos de la publicidad del servicio y responsabilidad frente al cliente (Capítulo III Decreto 1187/93), sin perjuicio de las modificaciones que ulteriormente puedan oficializarse.

Para el caso que la documentación adjunta a la denuncia del servicio resulte voluminosa o de difícil incorporación, se hará saber por ese medio que la misma se encuentra disponible, para su vista, en la Gerencia de Servicios Postales de la Comisión Nacional de Comunicaciones.



FORMULARIO RNPSP 009
SOLICITUD DE COMUNICACIÓN AL SERVICIO ADUANERO

Sello fechador de recepción

Buenos Aires, de de 200....

REFERENCIA: RNPSP N°

El que suscribe, en mi carácter de
de la firma ,
con domicilio legal en.....y real
en.....vengo por el
presente a solicitar que esa GERENCIA DE SERVICIOS POSTALES remita la pertinente
comunicación a la Dirección General de Aduanas a efectos de que ésta tome razón en sus registros de
lo indicado, conteniendo como mínimo, la siguiente información para conocimiento del servicio
aduanero:

- a) Razón social, domicilio legal y real y número de inscripción en el RNPSP de la empresa;
- b) Nombre y domicilio de los representantes de la empresa que se acreditarán ante el servicio
aduanero, que aquí se detallan:

NOMBRE Y APELLIDO DEL REPRESENTANTE:.....
CARÁCTER DE LA REPRESENTACION:.....
DOMICILIO LEGAL:.....
DOMICILIO REAL:.....

NOMBRE Y APELLIDO DEL REPRESENTANTE:.....
CARÁCTER DE LA REPRESENTACION:.....
DOMICILIO LEGAL:.....
DOMICILIO REAL:.....

- c) Certificación sobre el o los servicios internacionales comprometidos según lo establecido en el
FORMULARIO RNPSP 006 COMPLEMENTARIO- SERVICIOS INTERNACIONALES
- d) Información adicional, que se adjunta a la presente, sobre los sistemas de seguimiento y control
de los envíos que se hubieren denunciado.

Asimismo se autoriza expresamente a esa COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES a a
publicitar en su página de internet (www.cnc.gov.ar) las comunicaciones que emita, a efectos de la
publicidad del servicio y responsabilidad frente al cliente (Capítulo III Decreto 1187/93), sin perjuicio de
las modificaciones que ulteriormente puedan oficializarse.

RESERVADO C.N.C.	
PROCESO	FECHA

.....
FIRMA Y SELLO
DEL REPRESENTANTE

Este ejemplar con el sello fechador de recepción estampado servirá como constancia de presentación del original
respectivo pero no significará que la Comisión Nacional de Comunicaciones haya conformado lo que en él se declara

SERVICIOS INTERNACIONALES – CONDICION ANTE EL SERVICIO ADUANERO.

1.- Alcance: La condición de Prestador de Servicios Postales a los efectos de su inscripción ante el servicio aduanero será exclusivamente comunicada mediante nota de estilo que la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES, por intermedio de la Gerencia de Servicios Postales, remitirá a la Dirección General de Aduanas, conforme lo establecen los numerales siguientes, a efectos de que ésta tome razón en sus registros de las bajas y altas que se produzcan, como así también, a sus efectos, de la información que surge en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 11 inciso d) del decreto 1187/93.

2.- Solicitud y Verificación:

Los prestadores de servicios postales que hubieran formalizado indicación de servicio conforme lo establecido en formulario RNPSP 006 COMPLEMENTARIO–SERVICIOS INTERNACIONALES, podrá solicitar la comunicación prevista en el numeral anterior, la cual se dispondrá previa verificación de la necesidad, a la luz de los servicios internacionales denunciados, de desarrollar, por sí, actividad ante el servicio aduanero.

3.- Comunicación:

La comunicación prevista en el numeral 1 contendrá, como mínimo, la siguiente información para conocimiento del servicio aduanero:

- a) Razón social, domicilio legal y real y número de inscripción en el RNPSP de la empresa;
- b) Nombre y domicilio de los representantes de la empresa que se acreditarán ante el servicio aduanero;
- c) Certificación sobre el o los servicios internacionales comprometidos según lo establecido en el FORMULARIO RNPSP 006 COMPLEMENTARIO- SERVICIOS INTERNACIONALES
- d) Información adicional sobre los sistemas de seguimiento y control de los envíos que se hubieren denunciado.
- e) Plazo de vigencia de lo informado, para el caso que la comunicación se efectuase con carácter provisional.

En todos los casos, se hará saber que la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES, en ejercicio de los deberes y prerrogativas establecidos por el Decreto 1187/93, procederá a realizar, de oficio o a petición de parte, las sucesivas comunicaciones a que den lugar las modificaciones que, ulteriormente, y en su condición de prestador de servicios postales internacionales se sucedan, a efectos de la debida actualización de los registros aduaneros.

4.- Publicidad.

Las comunicaciones que se efectúen ante el servicio aduanero en orden a lo aquí expuesto serán dadas a publicidad en la página de internet de la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES (www.cnc.gov.ar) a efectos de la publicidad del servicio y responsabilidad frente al cliente (Capítulo III Decreto 1187/93), sin perjuicio de las modificaciones que ulteriormente puedan oficializarse.