Sin efecto «Normas que regulaban el servicio de entregas a domicilio, efectuado mediante la utilización de Plataformas Digitales, Redes Sociales, Postales o Comerciales» – Providencia Administrativa CJ/012/2023

Por medio de Comunicado Oficial del 29 de febrero de 2024, se informó que se dejó sin efecto la Providencia Administrativa CJ/012/202, publicada en Gaceta Oficial Nro. del 5 de febrero del 2024, dictada por el Ministerio del Poder para Ciencia y Tecnología a través de IPOSTEL que regulaba: a) la prestación del servicio de entregas y encomiendas a domicilio y b) Las empresas de consumo masivo o comercial que a través de sus plataformas digitales y comerciales, ofertan productos, bienes y servicios con ocasión para ser entregados a domicilio o al comprador. La Providencia exigía habilitación postal para la prestación de esos servicios; contemplaba el pago de un derecho anual de concesión equivalente a 04 petros; ordenaba el pago de un franqueo postal obligatorio del 1% por cada entrega que se realizará; establecía el pago anual del 0,5 % de los ingresos brutos superiores a cien mil unidades tributarias a favor del FONACIT; el pago de las tasas por acreditación, renovación, cancelación y autorización de proveedores de servicios de certificación que fluctúan entre 500 hasta unidades tributarias, conforme dispone el artículo 24 de la Ley sobre Mensajes de Datos y Firma Electrónica; cumplir con el pago al FONACIT de entre el 5% al 10%, tanto por la adquisición como por el soporte y uso del software privativo regulado en el artículo 67 de la Ley de Infogobierno; contemplaba la creación de un registro para los prestadores de servicios; establecía el pago de 05 petros por tramitación, otorgamiento y renovación de la habilitación postal y regulaba las prohibiciones y sanciones en caso de su incumplimiento.

- **Del servicio de entrega a domicilio (Art. 1)**

La Providencia establece que la prestación del servicio de entregas a domicilio mediante plataformas digitales, redes sociales, postales o comerciales por empresas públicas o privadas (en adelante “prestación del servicio o

prestadores del servicio”, según sea el caso), requiere habilitación postal otorgada mediante concesión por IPOSTEL.

- **Objeto (Art. 2)**

El objeto de la Providencia es regular la prestación del servicio para garantizar la entrega oportuna, confidencialidad y seguridad de los datos de los usuarios que utilizan esta modalidad de envíos.

- **Competencia (Art. 4*)***

La Providencia establece que la competencia relativa a los servicios y actividades postales son de naturaleza pública, de conformidad con el numeral 28 del artículo 156 constitucional.

- **Ámbito de Aplicación(Art. 6)**

La Providencia se aplicará a las todos los prestadores del servicio que realicen entrega o reparto habitual de productos, mercancías, encomiendas o envíos a través de repartidores que trasladan dichos envíos, solicitados mediante el uso de ofertas por plataformas digitales, redes sociales, postales o comerciales.

- **Sujetos regulados (Art.7)**

Esta sometidos a la aplicación de la Providencia todos los prestadores del servicio que, actuando con habilitación postal, son denominados Operadores Postales Privados, dedicados a la prestación de servicios de entrega a domicilio utilizando para ello plataformas digitales, redes sociales, postales o comerciales, amparados bajo contrato de concesión, en los términos y condiciones establecidos en esta Normativa.

- **Seguridad y Confidencialidad de Datos (Art. 8)**

Los Operadores Postales Privados deberán mantener protegidos los datos aportados por los usuarios, bajo declaración jurada de confidencialidad, por lo que deberán cumplir con los requisitos exigidos para la certificación por medio del Ministerio con competencia en materia de ciencia, tecnología e innovación,

que procure garantizar la seguridad de los datos suministrados por las usuarias y los usuarios, conforme lo contempla el artículo 27 de la Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas.

- **Registro (Art.9)**

IPOSTEL deberá abrir un Registro Nacional Automatizado de los Operadores Postales Privados, llevado a través del Sistema Integrado de Regulación Postal venezolano (SIPRVen), a quienes se les asignará un código de habilitación postal, una vez cumplidas las formalidades respectivas para la suscripción del contrato de concesión.

- **Concesión de Habilitación Postal (Art. 10)**

Cumplidas las formalidades para la aprobación de la habilitación postal por parte de IPOSTEL, se procederá a formalizar el Contrato de Concesión de Habilitación Postal con los Operadores Postales Privados por el lapso de un (1) año, que podrá ser prorrogada por un periodo igual, previo informe técnico, legal y administrativo que así lo recomiende.

- **Repartidores (Art. 11)**

El Operador Postal Privado será responsable de la contratación de repartidores bajo la modalidad contractual que éste indique, por lo que el referido contrato que suscriba el Operador Postal Privado con el Repartido, deberá ser remitido a IPOSTEL, el cual debe ir acompañado de los soportes de la documentación cargada en el registro de los Operadores Postales Privados, incluyendo informe técnico donde conste la revisión operativa de los medios de transporte a utilizar, documentos de los vehículos donde prestarán el servicio. Además, será responsable de asegurar la confidencialidad de los datos anticipados emitidos por los destinatarios para la prestación del servicio, según sea la naturaleza de cada contrato y de la prestación efectiva del servicio contratado.

- **Incumplimiento de la entrega (Art. 12)**

En caso de incumplimiento de las condiciones y tiempos de entrega del o los productos, mercancías, encomiendas o envíos, el Operador Postal Privado deberá ofrecer al cliente alternativas de solución que reviertan o compensen el incumplimiento de la prestación del servicio. Todo ello, sin perjuicio de las denuncias que pueda interponer cualquiera de las partes ante IPOSTEL, debiendo

suscribir contrato de garantía de fiel cumplimiento del servicio a favor de los usuarios a nombre de IPOSTEL.

- **Procedimiento de entrega a domicilio (Art. 13)**

Solicitado el servicio a través de Operadores Postales Privados, se deberá generar una orden de entrega certificada con firma electrónica y la factura fiscal que acompañará el envío postal, para lo cual será necesario que se detallen todos los datos del producto y de la usuaria o el usuario.

Los vehículos, motocicletas y otros, usados para movilizar los envíos postales deberán ser identificados con una placa identificadora emitida por IPOSTEL. Además, los Operadores Postales Privados deberán permitir inspecciones técnicas periódicas para garantizar el buen funcionamiento del transporte, con el fin de suministrar las medidas de seguridad para sus conductores y para el transporte de los productos.

- **Prohibición (Art. 14)**

Se prohíbe realizar cualquier acto de disposición, transferencia de uso y goce, locación, cesión, comodato o venta de la habilitación postal otorgada para prestar el servicio de entrega a domicilio.

- **Requisitos para la Habilitación Postal (Art. 15)**

Para optar a la habilitación postal, se deberá consignar ante IPOSTEL los siguientes documentos:

1. Comunicación de solicitud de otorgamiento de habilitación postal o renovación del Contrato de Concesión Postal, dirigida al o la presidenta de IPOSTEL, para el inicio de operaciones postales como Operador Postal.
2. Copia fotostática del Registro Mercantil y modificaciones por Acta de Asamblea.
3. Copia fotostática de la cédula de identidad y RIF (Accionistas/Junta Directiva).
4. Copia fotostática del Registro de Información Fiscal () de la empresa.
5. Copia fotostática del contrato de arrendamiento o documento de propiedad de la sede donde pretende funcionar la empresa, al igual de sucursales de ser el caso.
6. Certificación emitida por el Ministerio del Poder Popular para Ciencia y Tecnología, para la seguridad de mensajes de datos y certificación de firma

electrónica.
7. Certificación de la plataforma digital donde prestará el servicio por parte del Ministerio del Poder Popular para Ciencia y Tecnología.
8. Responsabilidad civil vigente, certificado médico, licencia de conducir de cada repartidor y permisología emitida por el Ministerio en materia de transporte terrestre para la prestación de servicio bajo modalidad de entregas a domicilio.
9. Declaración jurada de confidencialidad y seguridad de datos.
10. Informe de adecuación tecnológica y licencias de las plataformas digitales y sistemas utilizados.

Adicionalmente, presentará un Proyecto Técnico de Operaciones Postales de servicios a domicilio, el cual debe contener:

a. Tipo de Servicios que presta o prestará y sectores detallando su experiencia en la Actividad.
b. Detalle del procedimiento Operativo/Administrativo en la entrega a domicilio
c. Localidades que cubre o cubrirá (*rutas y destinos*) con itinerario y frecuencias.
d. Ubicación de Sucursales, Oficinas y Almacenes,
e. Lista de repartidores y flota vehicular dispuesta para la prestación del servicio (*Nombre y apellido del Repartidor, Cédula de Identidad, Teléfono, Dirección, Tipo de Vehículo que utiliza, modelo, placa y año*)
f. Lista de comercios involucrados en la Plataforma Digital: Nombre de la Empresa, Datos del Representante Legal, Teléfonos, y Dirección fiscal.
g. Cantidad de envíos postales proyectados mensual a moviliza en cada modalidad del servicio de entrega a domicilio, por ruta, sector o tipo de envío.
h. Tarifas aplicadas al servicio prestado y modalidades.
i. Tipo de enlace de solicitud del servicio donde las usuarias y los usuarios realizan las operaciones del servicio.
j. Estructura de Costo a implementar.
k. Tiempos de entrega de los envíos postales por modalidad de servicio.
l. Detalles de la aplicación móvil o red social donde implementara el servicio, donde indique: diagrame las funciones, módulos, enlaces, pasarelas de pago, trazabilidad, facturación, casos de usos importantes del sistema.

N

- **Cuenta auxiliar (Art. 16*)**

Los titulares de la habilitación postal, además de los libros de contabilidad exigidos por la legislación tributaria, deberán llevar una cuenta auxiliar para registrar el Franqueo Postal Obligatorio, donde anotarán cronológicamente y sin atrasos la información relativa a las operaciones postales que efectúen de acuerdo a la modalidad de servicio autorizados por el respectivo contrato de concesión postal, amparados por las correspondientes facturas, ordenes de servicio o entrega, así como los comprobantes o documentos que acredite la aplicación al importe del Franqueo Postal Obligatorio a favor de IPOSTEL. También deberán registrarse las notas de crédito y débito, que modifiquen o ajusten el importe contenido en los documentos originalmente admitidos.

- **Declaración del Franqueo Postal Obligatorio (Art. 17)**

Los Operadores Postales Privados deberán enterar, dentro de los primeros cinco (5) días continuos al vencimiento de cada mes,

Los importes por concepto de Franqueo Postal Obligatorio, las nóminas de conductores a su cargo, clientes registrados en sus plataformas digitales, la cantidad de envíos postales movilizados categorizado por zonas y tipo de servicio, vehículos registrados bajo su administración y destinados al servicio.

- **Aportes para la ciencia, la tecnología, la innovación y sus aplicaciones (Art. 18)**

De conformidad con el artículo 26 de la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación, los Operadores Postales Privados aportarán anualmente para la ciencia, la tecnología, la innovación y sus aplicaciones, cero coma cinco por ciento (0,5%) de sus ingresos brutos superiores a cien mil Unidades Tributarias (U.T.) obtenidos en el ejercicio económico inmediatamente anterior, a favor del Fondo Nacional para la Ciencia, Tecnología y la Innovación (“FONACIT”), por lo que, además, presentarán su solvencia al momento de la renovación de la Concesión Postal.

- **Pagos de la certificación (Art. 19*)***

Los prestadores de servicios están obligados al pago de las tasas por acreditación, renovación, cancelación y autorización de proveedores de servicios de certificación que fluctúan entre 500 hasta unidades tributarias, conforme lo dispone el artículo 24 de la Ley sobre Mensajes de Datos y Firma Electrónica, asimismo deberán pagar al FONACIT entre el 5% al 10% tanto por la adquisición como por el soporte y uso del software privativo regulado en el

artículo 67 de la Ley de Infogobierno.

Los Operadores Postales Privados que utilicen redes sociales y plataformas digitales deben contar con certificación y firma electrónica, gestionada ante la autoridad nacional con competencia en materia de ciencia, tecnología e innovación.

- **Prohibiciones (Art. 20)**

Se prohíbe a los Operadores Postales Privados y a los repartidores:

1. El uso de automotores que no cuenten con la permisología del ente rector en materia de transporte.
2. La divulgación de los datos personales, telefónicos, ubicación laboral, dirección de residencia, u otro dato suministrado por sus usuarios.
3. El cobro indebido de otros importes adicionales al que contemple la orden de servicio y la factura emitida del producto, bien o servicio entregado a domicilio.
4. Prestar el servicio en vehículos automotores sin placa de identificación y que no estén registrados respectivamente.
5. Establecer condiciones distintas a los usuarios, en el cumplimiento de la prestación de entrega oportuna de su envió postal.
6. Retener productos, mercancías, encomiendas o envíos.
7. Utilizar armas de fuego, armas blancas u objetos contundentes por parte de los repartidores en la prestación del servicio.
8. Utilizar automotores defectuosos y sin informe técnico que avale su operatividad.
9. La circulación de automotores que no cuenten con autorización por parte del ente rector o que se encuentren prestando el servicio a empresas no habilitadas.

N

- **Solicitud de la Habilitación Postal para empresas de consumo masivo o comercial (Art. 21)**

Se exige la solicitud de habilitación postal a todas las empresas de consumo masivo o comercial que a través de sus plataformas digitales y comerciales, ofertan productos, bienes y servicios con ocasión para ser entregados a

domicilio o al comprador.

En el caso que dichas empresas presten servicio sin tener la habilitación postal exigida en esta Providencia Administrativa, serán objetos de sanciones administrativas y pecuniarias hasta de cincuenta (50) petros, resultantes de la fiscalización respectiva, sin menoscabo las acciones administrativas y judiciales que pudiera tomar IPOSTEL por la prestación ilegal de la actividad en la prestación del servicio de entrega a domicilio.

- **Pago por tramitación, otorgamiento y renovación de la Concesión Postal (Art. 24)**

La tramitación, otorgamiento y renovación de la Concesión Postal de los Servicios de entrega a domicilio y su respectiva renovación estarán sujetos a un pago a favor de IPOSTEL, cuya cantidad estará comprendida en cinco (5) Petros. Dicho monto será fijado por IPOSTEL y aprobado por el Ministerio con competencia en el sector, tomando como base la cobertura de los servicios a ser prestado por el solicitante, los tipos y modalidades de dichos servicios y su capacidad financiera.

Dicha cantidad es independiente de las que se origine por concepto de derecho de concesión y del franqueo postal obligatorio. Así, la cancelación al momento de la solicitud de la habilitación postal, se realizará de la siguiente manera:

1. Solicitud de la Habilitación Postal, con un anticipo de 20% al momento de consignar el expediente.
2. Aprobación de la Habilitación Postal, con un pago del 80% restante, una vez emitido el punto de cuenta del directorio con su asignación de código de habilitación postal.

Dicha cantidad estará destinada a cubrir costos de tramitación y en consecuencia el anticipo del veinte por ciento (20%) no será devuelto al solicitante en caso de no ser aprobada su solicitud.

- **Derecho de Concesión Postal (Art. 25)**

En el Contrato de Concesión Postal se estipulará a favor de IPOSTEL, un derecho anual por derecho de concesión por la cantidad de cuatro (4) Petros, cancelado los cinco (5) primeros días del mes de diciembre. Dicha cantidad es independiente de las que produzca los gastos de tramitación y otorgamiento, así

como del Franqueo Postal Obligatorio.

- **Importe del Franqueo Postal Obligatorio (Art. 26)**

Los Operadores Postales Privados deben reflejar a los usuarios en la factura electrónica o física, el cobro del importe del Franqueo Postal Obligatorio correspondiente al uno por ciento (1%), el cual será retenido y enterado por el Operador Postal a favor de IPOSTEL.

- **Ente rector (Art. 27)**

Corresponde a IPOSTEL:

a. Ser el ente regulador a nivel nacional del servicio de entrega a domicilio de productos, mercancías, encomiendas o envíos.
b. Inspeccionar y fiscalizar las empresas concesionarias habilitadas para la prestación del servicio de entrega a domicilio.
c. Establecer los procedimientos necesarios para la prestación del servicio de entrega a las denuncias sobre actos y hechos irregulares en la prestación del servicio de entrega a domicilio.
d. Imponer las medidas administrativas y pecuniarias a que dé lugar.

N

- **Revocatoria (Art. 29)**

Sin menoscabo a lo dispuesto en el Contrato de Concesión Postal para la prestación de los servicios de entrega a domicilio, serán causales de revocatoria de la concesión;

1. Cuando IPOSTEL así lo decida por daños causados al Estado o por razones de interés público.
2. Cuando los derechos de prestación y explotación conferidos no se hayan ejercido durante el lapso de tres (03) meses, contados a partir de la fecha de suscripción del contrato de concesión, sin previa notificación al ente rector.
3. Al no cancelar el Franqueo Postal Obligatorio por el lapso de tres (03) meses, y sin notificarlo a IPOSTEL.

4. Suspender la explotación de la concesión postal por un lapso de tres (03) meses sin autorización de IPOSTEL.
5. Falsificar o alterar los documentos oficiales o requisitos técnicos a que hace referencia la presenta normativa.
6. Prestar servicios diferentes a los expresamente autorizados por la concesión, previstos en el Proyecto Técnico Operativo.
7. Incumplir con el resarcimiento de los daños originados con ocasión de la prestación del servicio, en los términos señalados en la presente normativa.
8. Incumplir cualquiera de las obligaciones que le sean impuestas mediante una medida administrativa definitivamente firme.
9. Incumplimiento grave o en forma reiterada, de las condiciones establecidas para la concesión de habilitación postal.
10. Obtener la concesión con suministros de datos falsos, sobornos o corrupción de funcionarios.
11. Utilizar la concesión con fines distintos a aquellos para la cual fue otorgada.
12. La violación de la prohibición de venta, cesión, donación, arrendamiento, transferencia o cualquier otra forma de enajenación a título oneroso o gratuito de la concesión de manera parcial o total.
13. Incumplimiento y omisión de las directrices emanadas del ente regulador.
14. La reincidencia en el incumplimiento de deberos materiales.

En caso de revocatoria de la concesión postal, IPOSTEL no tendrá obligación a indemnización, ni pago por daños y perjuicios al Operador Postal.

- **Potestad Sancionadora (Art. 32)**

Tal como lo establece el artículo 43 del Decreto con Rango y Fuerza de Ley Orgánica sobre Promoción de la Inversión Privada Bajo el Régimen de Concesiones, el ente concedente está facultado para imponer al concesionario las sanciones en la aplicación de las medidas administrativas y pecuniarias establecidas en el Contrato de Concesión Postal y demás normativa dictada por IPOSTEL por incumplimiento, todo ello sin perjuicio de la facultad que le corresponde de adoptar las medidas preventivas que fuesen necesarias para asegurar la continuidad del servicio.

Las acciones u omisiones del Operador Postal que contravengan lo dispuesto tanto en la Providencia Administrativa como en los instrumentos jurídicos o en las normas que dicte IPOSTEL, serán objeto de medidas administrativas y pecuniarias de conformidad con lo establecido en el presente artículo. La responsabilidad contractual no excluye la civil y penal que se interponga por

ante los órganos competentes.

- **Tipos de Medidas Administrativas (Art. 33)**

Las medidas administrativas que pueden imponerse por incumplimiento a las obligaciones establecidas en la presente normativa legal aplicable, son las siguientes:

1. Pecuniarias o apercibimiento de pago.
2. Revocatoria de la Concesión.
3. Suspensión de la Concesión.

N

- **Causales de Medidas Administrativas (Art. 34)**

La Providencia prevé en el artículo 34, los 18 hechos que constituyen causales para la imposición de medidas pecuniarias, a saber:

1. Incumplimiento en el plazo de la entrega de requisitos y recaudos necesarios para tramita la renovación del contrato de concesión de habilitación postal.
2. No realizar los trámites necesarios para la renovación del contrato.
3. La interrupción del servicio por más de tres (03) meses, sin previa autorización.
4. No cumplir con la obligación de publicar las tarifas del Franqueo Postal en un sitio visible.
5. Falta de notificación del libro auxiliar de movilización de piezas.
6. No notificar dentro de los lapsos establecidos el pago del concepto de Franqueo Postal, Anualidad de la Concesión y Renovación de Contrato de Concesión.
7. Falta de pago, pago incompleto o pago fuera de los lapsos establecidos del Franqueo Postal de los envíos postales; del Derecho de Anualidad de la Concesión y Renovación de Contrato de Concesión de Habilitación Postal.
8. Falta de emisión de factura electrónica o física en los envíos.
9. La subcontratación de repartidores por parte del Operador Postal Privado, sin solicitar autorización por parte de IPOSTEL y sin cumplir las formalidades.

10. No realizar el pago por solicitud de otorgamiento de autorización de subcontratación de repartidores.
11. Falta de presentación de la información estadística relacionada con la prestación del servicio de entrega a domicilio.
12. Falta de presentación de documentos con ocasión de las fiscalizaciones e inspecciones técnicas y operativas.
13. Impedir o dificultar al funcionario debidamente autorizado por IPOSTEL, las inspecciones, investigaciones, supervisiones y fiscalizaciones que se requieran practicar.
14. Incumplir con los deberes formales y materiales.
15. Impedir por sí mismo o por interpuestas personas, el acceso de los funcionarios debidamente autorizados de IPOSTEL a los locales, oficinas o lugares donde deba iniciarse o desarrollarse las facultades de investigación, fiscalización, inspección y visitas.
16. No cumplir con la Identificación del Código de Habilitación Postal.
17. Falta de la obligación de archivo de documentos.
18. Falta de notificación de modificaciones o cambios estatutarios, técnicos y operativos.

N

- **Reincidencia en incumplimientos (Art. 35)**

La reincidencia en el incumplimiento de las obligaciones por parte de los Operadores Postales Privados es un agravante para la aplicación de medidas pecuniarias. En este sentido, además del incumplimiento específico, el Operador Postal Privado reincidente será objeto de medidas adicionales, con un aumento de cien (100) Petros por cada nueva infracción.

- **Aplicación Móvil del Servicio de Entrega a domicilio (Art. 36).**

IPOSTEL impulsará el desarrollo tecnológico con la creación de una plataforma digital única, a los fines de que funcione como antifaz web para la prestación del servicio de entregas a domicilio a nivel nacional. Al respecto, la Providencia señala que todos los Operadores Postales Privados, deberán ajustarse a los lineamientos que a tales efectos dicte IPOSTEL para la adecuación, utilización, mantenimiento y seguridad de la plataforma digital única del servicio de entrega a domicilio a nivel nacional.

- **Vigencia (Art. 37*)***

La Providencia entró en vigencia el 5 de febrero de 2024.