



URSEC

Unidad Reguladora  
de Servicios de  
Comunicaciones

## UNIDAD REGULADORA DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES

Exp. 2004/1356

Montevideo, 17 de marzo de 2005.

**RESOLUCIÓN 081 ACTA 007**

**VISTO:** La solicitud formulada por el Sr. Roberto Sobredo ante el Área de Defensa del Consumidor, contra el Operador Postal “Tiempost S.A.”, denunciando incumplimiento del término establecido, para entrega de envío postal con destino a Tenerife - Islas Canarias.-

**RESULTANDO :** Que la Ley. 17.296 de 21 de febrero 2001, art. 70 crea la URSEC y por art. 71, apartado “b”, establece que es competente en las actividades referidas a la “admisión, procesamiento, transporte y distribución de correspondencia, realizada por Operadores Postales” y en art. 86, literal “r” pone de su cargo, la protección de los derechos de usuarios y consumidores

**CONSIDERANDO: I)** Que el denunciante, hace saber que el envío en cuestión debería haberse entregado en setenta y dos horas hábiles, habiéndose enviado el 9/9/04 y recién fue entregado el 21/9/04.-

**II)** Que la Dependencia arriba mencionada, remite al Regulador estas actuaciones, para que entienda en el mismo y comunique a esa Dirección de Área, las resultancias de las actuaciones. acorde al marco normativo vigente.-

**III)** Que conferida vista a “Tiempost S.A.”, la misma establece que: “a) que el sobre , salió en tiempo y forma, con la información exacta que había brindado el Sr. Sobredo en el momento del despacho; b.) Conviene aclarar que las 72 horas hábiles mencionadas por el citante son para que el envío llegue a Madrid . En efecto, eso sucedió : el día 13 de Setiembre (lunes) el sobre estaba en Madrid; c) Nuestros envíos internacionales son realizados a través de la empresa TNT. El sistema de trabajo está diseñado para que Tiempost realice el seguimiento de cada envío. Así se hizo con el sobre en cuestión, surgiendo del sistema que el día 14 de Setiembre (aún dentro de las 72 horas) el envío había sido devuelto por errónea /incompleta dirección de destino; d) Detectado el problema, “nuestra Agencia le informa a la Central en Madrid, el número de teléfono declarado por el Sr. SOBREDO. Ello para que pudieran contactarlo con el objetivo de pedirle aclaración y completamiento de la dirección a la que quería enviar el sobre; e) Recién el día 20 de Setiembre lograron ubicarlo y el día 21 de Setiembre el sobre fue entregado en destino”, textual.

**IV)** Que aclara la Permisinaria: “Debe tenerse presente, además, la dificultad que se planteó durante todo este trámite, con la diferencia de hora con España y los fines de semana en el medio, aspectos que dificultaron claramente las comunicaciones entre las agencias de los países implicados”, textual. -

**V)** Que ante esa respuesta, se confirió vista al denunciante, quién no formuló ningún descargo.

**VI)** Que se han otorgado a las partes, todas las garantías del debido procedimiento administrativo.-

**ATENTO:** A lo expuesto precedentemente, a lo dispuesto por la Ley No. 17.296 de 21 de enero 2001, por Ley No. 17.250 y a lo aconsejado por Asesoría Letrada.-

**LA UNIDAD REGULADORA DE SERVICIOS DE  
COMUNICACIONES  
RESUELVE**

**1.-** Desestimar la denuncia formulada por el Sr. Roberto Sobrero contra el Operador Postal, “Tiempost S.A.”, por los argumentos y fundamentos esgrimidos.-

**2.-** Establecer, que la Empresa citada, ha cumplido con la prestación del servicio requerido , ya que pese a errónea dirección de destino en el envío postal , igualmente actuó con diligencia y procedió a entregarlo. -

**3.-** Pase a secretaría General, notifíquese personalmente, comuníquese las resultancias de estas actuaciones al Área de Defensa del Consumidor acorde a la normativa y cumplido, archívese.