



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional  
2018 - Año del Centenario de la Reforma Universitaria

### Disposición

Número: DI-2018-363-APN-DNCSP#ENACOM

CIUDAD DE BUENOS AIRES  
Martes 3 de Julio de 2018

Referencia: DECISORIO - [REDACTED] - CORASA - EX 29776563/2017 ENACOM

VISTO el reclamo identificado como EX-2017-29776563-APN-SDYME#ENACOM iniciado por la señora [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] contra el CORREO OFICIAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA S.A. por motivo de PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN LA DISTRIBUCIÓN DE CORRESPONDENCIA y,

#### CONSIDERANDO:

Que la señora [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] reclamó ante este Organismo que el CORREO OFICIAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA S.A. no distribuye la correspondencia en su domicilio sito en la Primera Sección Del Delta del Partido de Tigre de la Provincia de BUENOS AIRES.

Que asimismo en su presentación original la señora [REDACTED] manifestó que "(...) en mayo en varios grupos del Delta en Facebook la gente subió fotos de los sobres del correo argentino flotando en arroyos, riéndose entre comillas del destino que corría nuestra correspondencia debido a que el Correo se lo entrega a las lanchas fluviales colectivas tales como en mi caso, Interisleña S.A. (...) Me dirigí entonces a la sucursal del correo argentino correspondiente a mi domicilio ubicado en la Av. Cazón y el Sr. Miguel en el mostrador n1 me informó que "el correo argentino solo llega hasta la fluvial"

Que en fecha 14 de de diciembre de 2017, se le solicitó al CORREO OFICIAL que remita un fundado informe respecto al motivo por el cual no se estaría distribuyendo la correspondencia dentro de la Primera Sección del Delta, Localidad de Tigre de la Provincia de BUENOS AIRES.

Que a su vez se le solicitó al prestador a que realice un control domiciliario de entrega de correspondencia, incluyendo la simple, por el termino de SESENTA (60) días, en el domicilio de la reclamante.

Que en fecha 9 de enero de 2018 se presentó el CORREO OFICIAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA S.A. manifestando que "(...) se solicitó control de correspondencia por el término de 60 días sobre piezas remitidas al domicilio de la reclamante, destacándose que el mismo se inició el día 22/12/17 y cuando finalice volveremos sobre el particular. Por otro lado y con relación a la distribución de correspondencia en las islas del delta, la misma fue tercerizada y es llevada a cabo por las empresas fluviales que realizan los recorridos en toda la zona".

Que en fecha 7 de marzo de 2018 se intimó al CORREO OFICIAL a que acompañe al presente el control de entrega de correspondencia oportunamente solicitado y asimismo, se le otorgó un plazo de CINCO (5)

días hábiles a los fines de que informe el nombre de la/s empresa/s con las cuales terceriza la distribución de correspondencia en la zona y acompañe toda la documentación que obre en su poder al respecto.

Que en fecha 9 de marzo de 2018, el prestador acompañó al presente copia del control de correspondencia realizado en el domicilio de la reclamante, del cual surge que en un periodo de SESENTA (60) días, fue entregada una sola Pieza Postal en el domicilio de la señora [REDACTED] [REDACTED]

Que con fecha 5 de abril de 2018 personal dependiente del Área de Control y Auditorias de Servicios Postales de esta DIRECCION NACIONAL se constituyó en la Sucursal de San Fernando del CORREO OFICIAL, labrando el Acta N° C115/2018, en la cual se dejó constancia que *"Al ser consultado por el radio de distribución el entrevistado nos manifiesta lo siguiente: Su radio se comprende por las localidades de Victoria, Virreyes, San Fernando, Tigre, Rincón de Milber y Delta del Tigre y San Fernando (incluyendo la Isla Martín García a más de 50km). En lo referente a la distribución de piezas postales en el Delta, se nos informa que la misma se realiza por intermedio de un acuerdo realizado entre la Gerencia de Transporte de CORASA y las empresas: FRANCISCO BUIATTI E HIJOS S.A.; INTERISLEÑA S.A.C.E.I.; LÍNEAS DELTA ARGENTINO S.R.L."*

Que corrido traslado al prestador, el día 9 de mayo de 2018 el CORREO OFICIAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA, informó que *"(...) la distribución de correspondencia de los envíos simples y de control, dirigidos a los domicilios en las islas del delta es tercerizado a las empresas fluviales, INTERISLEÑA SACI, LINEAS DELTA ARGENTINO SRL, FRANCISCO BUIATTI E HIJOS S.A. Cabe señalar que desde el Centro de Distribución Domiciliario de San Fernando se clasifica la correspondencia dirigida a los domicilios con jurisdicción en las islas del Delta Argentino y mediante un servicio de transporte con base en el CDD, se transfiere la correspondencia a las diferentes líneas fluviales en la estación fluvial Tigre, donde cada empresa realiza la distribución de su recorrido."*

Que asimismo, en la referida presentación el CORREO OFICIAL agregó que *"en el caso que nos ocupa, la distribución es realizada por el transporte fluvial INTERISLEÑA SACI, que tiene jurisdicción en la zona Delta del Paraná, en los ríos, canales y arroyos que se detallan: Río Lujan, Río Sarmiento, Arroyo Espera, Cruz Colorada, Paraná de las Palmas, Gelves, Torito, San Antonio, Capitán, Pay Carabí, Canal de la Serna, Canal Seoane, Boca Carabelas, Arroyo Grande, Dorado, Arroyón, Sábalos, Borasso, Urión, Isla Tiburón, Canal del Este, Tres Sargentos, Canal Honda, 9 de Julio, Isla Mingon, Abra Vieja, Arroyo Toro, Rama Negra, Las Gaviotas, Andresito, Antequera, Estudiantes, Felicaria, Fredes, Las Cañas, Estudiantito, Canal 2, Arroyo Caracoles, Chaná, Paraná Mini, Arroyo Largo, Cruz del Sauce, La Barquita, La Barca, Tuyú Paré, Correntoso, Pantanoso, Borches, Medina Manzano de Medina, Arroyo Vico. El presente recorrido se realiza desde el año 2004 de lunes a viernes en horario de transporte habitual."*

Que con fecha 14 de mayo de 2018 personal dependiente del Área de Auditoría y Control Postal realizó una nueva inspección en la zona del Delta. Así, se concurrió a la Estación Fluvial de Tigre sito en la calle General Bartolomé Mitre 365 y en los domicilios de las empresas de transporte fluvial de pasajeros INTERISLEÑA S.A.C.I.; LÍNEAS DELTA ARGENTINO S.R.L. y; FRANCISCO BUIATTI HIJOS S.A.

Que en tal sentido se confeccionó el Informe IF-2018-23657733-APN-ACYASP#ENACOM en el cual se dejó constancia que: *"Empresa FRANCISCO BUIATTI HIJOS S.A.: fuimos atendidos por el señor Fernando Buiatti, quien manifestó que CORASA deja una caja con toda la correspondencia que va a la zona de las islas. Cada empresa fluvial realiza diferentes recorridos por lo que personal de las mismas efectúan la clasificación de la correspondencia en función de los recorridos planificados por cada empresa fluvial. Aclaró que en el momento de la distribución pueden ocurrir 3 cosas: 1) si el lancharo conoce a la persona le entrega la correspondencia cuando haga uso del servicio. 2) Dejan la correspondencia en el muelle cuando hay un buzón; 3) En caso de que no exista buzón dejan la correspondencia atada al muelle. Además indicó entregar sólo correspondencia de tipo simple, dejando los avisos de visitas de las cartas certificadas o de control, para que luego vaya el interesado y retire en sucursal del correo."* Asimismo, en el referido informe, se dejó constancia que las restantes empresas fluviales INTERISLEÑA S.A.C.I. y

LÍNEAS DELTA ARGENTINO S.R.L., detallaron el mismo modo de recepción y entrega de correspondencia, a excepción de que la Empresa INTERISLEÑA S.A.C.I., en los muelles donde no existe buzón no dejan la correspondencia atadas por riesgo a que se estropeen o extravíen, devolviendo las mismas al CORREO OFICIAL.

Que, asimismo el Area competente dejó constancia que haber entrevistado algunos usuarios, residentes de las Islas del Delta, quienes señalaron tener problemas con la recepción de correspondencia.

Que mediante carta documento, recepcionada por este ENTE NACIONAL en fecha 16 de mayo de 2018, la señora [REDACTED] reiteró su reclamo solicitando una solución a la problemática planteada.

Que así las cosas en fecha 21 de mayo de 2018 esta DIRECCIÓN NACIONAL DE CONTROL DE SERVICIOS POSTALES, en virtud de sus facultades de dirigir el procedimiento administrativo, se convocó a la partes a una audiencia conciliatoria para el día 11/06/2018 a las 10:00 horas en la sede de esta DIRECCION, siendo ambas partes interesadas notificadas debidamente el día 29/05/2018.

Que, sin perjuicio de las manifestaciones vertidas por la reclamante en su mail remitido el domingo 10 de junio de 2018 a las 20:23 horas a este Organismo sobre el lugar de celebración de la audiencia conciliatoria, y teniendo en cuenta que ella fue fijada y notificada debidamente, el día 11 de junio de 2018 se celebró la audiencia conciliatoria en la cual se hizo presente únicamente el CORREO OFICIAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA S.A., procediéndose a labrar el acta correspondiente.

Que en la referida Acta se dejó constancia que *"(...) El representante del CORREO OFICIAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA S.A. toma la palabra quien propone las siguientes medidas a los efectos de tratar la operatoria a implementar respecto de la distribución de la correspondencia de la isla del Delta: 1) Habilitar como punto de entrega de la totalidad de correspondencia de control, incluido PAS (Producto de Alta Seguridad, tarjetas de crédito, pasaportes, DNI, etc), en la sucursal Tigre (Av. Cazon 1140) en el horario de 10:00 a 18:00 de lunes a viernes. La metodología sería el entregar los avisos de visita correspondientes a las empresas fluviales, previo firma del detalle de los mismos, para su distribución normal habitual junto con los envíos simples registrados de manera global. 2) Respecto de los telegramas, la propuesta es seguir con la metodología actual de avisos de visitas y retiros en el CDD de Tigre; 3) Ampliar el plazo de guarda de correspondencia de 5 días hábiles a 10 días hábiles (carta documento y envíos certificados). Consultado al Correo Oficial, sobre la apertura de una Unidad Postales en la Estación Fluvial Tigre, manifiesta que dado que la actual operatoria para tales locales, no habilita la entrega de piezas y/o correspondencia y/o avisos de visitas, tal medida no resultaría viable. Asimismo destaca que la Sucursal Tigre se encuentra a 500 metros de la Estación Fluvial."*

Que analizadas las constancias de autos, las verificaciones realizadas por este Organismo, más la propuesta realizada por el CORREO OFICIAL, corresponde efectuar las siguientes apreciaciones.

Que es dable destacar que este Organismo tiene a su cargo el control y la policía del mercado postal en todo el territorio nacional, conforme surge de lo establecido en el Artículo 17 del Decreto 1.187/93, a saber: *"... 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..."*.

Que expuesto ello, cabe destacar respecto a la tercerización del proceso de distribución y/o entrega de correspondencia implementado por el CORREO OFICIAL en las Islas del Delta, que no existe normativa alguna que prohíba la referida operatoria. En tal sentido, es preciso destacar que el artículo 3 del Decreto N° 1187/93 y sus modificatorios establece la libertad de medios a los fines de la prestación de los servicios postales.

Que si bien dicha norma refiere a los prestadores privados inscriptos en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales, lo cierto es que dicha libertad debe serle extensible al prestador oficial. En este sentido, el Decreto 431/98 que aprobó el Reglamento de Control del Correo Oficial establece en su artículo

1° el deber de garantizarle al prestador Oficial "*condiciones igualitarias de prestación, en un mercado desmonopolizado y abierto a la competencia*".

Que no obstante ello, es preciso destacar que el CORREO OFICIAL tiene la obligación de prestar los servicios postales a su cargo con eficiencia, regularidad y continuidad independientemente de si los medios utilizados para ello, sean propios o tercerizados.

Que, por otra parte, debe recordarse que todo el personal afectado a la actividad debe guardar el secreto postal, conforme prescribe la normativa vigente, con la suscripción por parte de cada uno de ellos de una Declaración Jurada de guardar el secreto postal, instrumentada por este organismo de control a través del Formulario RNPS 005.

Que en este marco de situación, y teniendo en cuenta lo verificado en esta instancia, cabe destacar que la operatoria llevada a cabo por el CORREO OFICIAL respecto de la distribución y entrega de correspondencia en los domicilios (muelles) de las Islas del Delta que no cuentan con buzón ("*la correspondencia es dejada en el mismo, atándola*") resulta irregular, por lo que corresponde determinar la responsabilidad del CORREO OFICIAL por tal accionar.

Que son obligaciones del Correo Oficial asegurar el derecho de acceso; ofrecer a todas las personas sus productos y prestar sus servicios de manera igualitaria, sin que sea permitido ningún tipo de discriminación (conforme artículo 4, inciso n del Reglamento de Control del Correo Oficial).

Que en consonancia con ello, corresponde exhortar al CORREO OFICIAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA S.A., a que proceda a adoptar las medidas necesarias, a los fines de regularizar la distribución de correspondencia, respecto de los usuarios que no tienen buzón en los muelles del Delta, Localidad de Tigre, Provincia de Buenos Aires.

Que no obstante ello, y teniendo en cuenta las medidas propuestas por el CORREO OFICIAL respecto a la distribución de correspondencia en las Islas del Deltas con fecha 11/06/18, cabe destacar la ampliación del plazo de guarda de correspondencia de 5 a 10 días hábiles y la habilitación como punto de entrega de la Sucursal Tigre, sita en av. Casón 1140 en vez de la Sucursal San Fernando como era hasta la fecha.

Que respecto a la posibilidad de habilitar un punto de entrega (Unidad Postal) en la Estación Fluvial Tigre, tal como solicitara la usuaria, debe tenerse presente que, amén de la inviabilidad que alega el prestador, la actual sucursal Tigre del CORREO OFICIAL se encontraría a 500 metros de la citada Estación Fluvial, por lo que se entiende razonable que al habilitar la atención al público usuario de la zona de las Islas del Delta en la sucursal referida, el prestador oficial ha arbitrado los medios necesarios para que la localidad en trato tenga cubierta, de manera más eficiente, la prestación del servicio de correos que la que se prestaba desde la Sucursal San Fernando.

Que la suscripta es competente para el dictado de la presente, en uso de las facultades conferidas por la Decisión Administrativa N° 682/16 y las Resoluciones ENACOM N° 9.118/16 y N° 1629/17.

Por ello,

LA DIRECTORA NACIONAL DE CONTROL  
DE SERVICIOS POSTALES  
DEL ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES

DISPONE:

ARTICULO 1°.- Determinar la existencia de irregularidad en el proceso de distribución y/o entrega de correspondencia por parte del CORREO OFICIAL DE LA REPUBLICA ARGENTINA SA en los

domicilios (muelles) sin buzón de las Islas del Delta en la localidad de Tigre, provincia de Buenos Aires, por los fundamentos expuestos en los considerados de la presente.

ARTICULO 2º.- Determinar la responsabilidad del CORREO OFICIAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA S.A. por la irregularidad indicada en el artículo anterior.

ARTICULO 3º.- Exhortar al CORREO OFICIAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA S.A a que proceda a adoptar las medidas necesarias, a los fines de regularizar la distribución de correspondencia respecto de los usuarios que no tienen buzón en los domicilios/muelles de las Islas del Delta, Localidad de Tigre, Provincia de Buenos Aires, debiendo informar las mismas en el plazo de TREINTA (30) días.

ARTICULO 4º.- Hacer saber que contra el presente acto se podrán interponer los recursos de Reconsideración y/o Jerárquico previstos en los Artículos 84 y 89 del Reglamento de la Ley de Procedimientos Administrativos (Decreto 1.759/72 TO 1991), dentro de los 10 y 15 días hábiles respectivamente de notificación de la presente.

ARTICULO 5º.- Notificar a las partes el presente acto

Digitally signed by PINOLA Valeria Andrea Patricia  
Date: 2018.07.03 09:21:41 ART  
Location: Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Valeria Andrea Patricia Pinola  
Directora Nacional  
Dirección Nacional de Control de Servicios Postales  
Ente Nacional de Comunicaciones



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional  
2018 - Año del Centenario de la Reforma Universitaria

**Nota**

**Número:** NO-2018-31444583-APN-DNCSP#ENACOM

CIUDAD DE BUENOS AIRES  
Martes 3 de Julio de 2018

**Referencia:** NOTIFICA DECISORIO - [REDACTED] [REDACTED] - EX 29776563/2017 ENACOM

**A:** María de los [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]

**Con Copia A:**

---

**De mi mayor consideración:**

Tenemos el agrado de dirigimos a Usted, respecto de la presentación efectuada ante este Organismo, *por motivo de* PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN LA DISTRIBUCIÓN DE CORRESPONDENCIA, por parte del CORREO OFICIAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA S.A.

Al respecto, se le hace saber que en las presentes actuaciones, se resolvió su reclamo a través del acto cuya copia se adjunta.

Contra el presente acto se podrán interponer los recursos de Reconsideración y/o Jerárquico previstos en los Artículos 84 y 89 del Reglamento de la Ley de Procedimientos Administrativos, Decreto 1.759/72 (T.O. 2017 Decreto 894/17), dentro de los 10 y 15 días hábiles respectivamente de notificado el presente. Asimismo y de conformidad con lo establecido por el Artículo 15 del citado Reglamento cumpla en informarle que los escritos presentados por los interesados, sus representantes legales o apoderados deberán estar suscriptos, en consecuencia no podremos dar curso a recursos interpuestos por e-mail.

Sin otro particular saluda atte.

  
**DRA. VALERIA A. P. PINOLA**  
DIRECTORA NACIONAL DE CONTROL  
DE SERVICIOS POSTALES  
ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES