

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

C.A. de Buenos Aires, 1 de septiembre de 2021

REFERENCIA: EX-2021-80897347-APN-DNCSP#ENACOM

El que suscribe, en mi carácter de PRESIDENTE DEL DIRECTORIO de ESETECE S.A. y 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:

STC COURIER
DENOMINACION COMERCIAL DEL SERVICIO

CARÁCTER DEL PRESTADOR			
POR CUENTA PROPIA	<input type="checkbox"/>	AGENTE O REPRESENTANTE DE OTRO PRESTADOR	<input checked="" type="checkbox"/>

CONVENIO CON RAICO S.A.

CARÁCTER DEL SERVICIO			
NORMAL	<input type="checkbox"/>	EXPRESO	<input checked="" type="checkbox"/>

CARÁCTER DE LA OFERTA				
PUBLICO EN GENERAL	<input type="checkbox"/>	CLIENTES CORPORATIVOS	<input checked="" type="checkbox"/>	
PRECIO	FRECUENCIA		TIEMPO DE ENTREGA	
FIJO	LUNES A DOMINGO	<input type="checkbox"/>	HASTA 24 HS.	<input type="checkbox"/>
VARIABLE	LUNES A SÁBADO	<input type="checkbox"/>	HASTA 48 HS.	<input type="checkbox"/>
\$2000 a \$4000 + IVA	LUNES A VIERNES	<input checked="" type="checkbox"/>	HASTA 72 HS.	<input checked="" type="checkbox"/>
	MENSUAL	<input type="checkbox"/>	MÁS DE 72 HS.	<input type="checkbox"/>
	OTROS:	<input type="checkbox"/>	A CONVENIR (SERVICIOS PACTADOS)	<input type="checkbox"/>

MEDIO DE ENCAMINAMIENTO DEL ENVIO			
AEREO	<input checked="" type="checkbox"/>	TERRESTRE	<input type="checkbox"/>
MARITIMO	<input type="checkbox"/>	FLUVIAL	<input type="checkbox"/>
COMBINADO	<input checked="" type="checkbox"/>	OTROS	<input type="checkbox"/>

ACTIVIDAD DEL PRESTADOR			
-------------------------	--	--	--

ENVIO DE ENTRADA AL PAIS (IMPORTACION)		ENVIOS DE SALIDA DEL PAIS (EXPORTACION)	
ADMISION en origen	<input checked="" type="checkbox"/>	ADMISION	<input checked="" type="checkbox"/>
TRANSPORTE	<input checked="" type="checkbox"/>	CLASIFICACION	<input checked="" type="checkbox"/>
ACTIVIDAD ADUANERA	<input checked="" type="checkbox"/>	ACTIVIDAD ADUANERA	<input checked="" type="checkbox"/>
CLASIFICACION	<input checked="" type="checkbox"/>	TRANSPORTE	<input checked="" type="checkbox"/>
DISTRIBUCION	<input checked="" type="checkbox"/>	DISTRIBUCION	<input checked="" type="checkbox"/>
ENTREGA	<input checked="" type="checkbox"/>	ENTREGA	<input checked="" type="checkbox"/>

OBJETO DEL ENVIO			
MERCADERIA	<input checked="" type="checkbox"/>	MUESTRAS COMERCIALES	<input checked="" type="checkbox"/>
DOCUMENTACION	<input checked="" type="checkbox"/>	OTROS	<input type="checkbox"/>

DETALLAR:.....

LIMITE DE PESO	Hasta 50 kg. De peso	<input checked="" type="checkbox"/>
ALTURA MAXIMA ADMITIDA		<input type="checkbox"/>

TOTAL INMUEBLES: CUATRO (4)

b) VEHICULOS AFECTADOS AL SERVICIO INTERNACIONAL

TIPO DE VEHICULO	MARCA	MODELO	DOMINIO	CONDICION		
				PROPIO	ALQ.	OTROS
CAMIONETA	RENAULT	KANGOO	GFX 150	X		
CAMIONETA	RENAULT	KANGOO	FSG 242	X		
CAMIONETA	RENAULT	MASTER	HEO 555	X		
CAMIONETA	RENAULT	KANGOO	GFX 149	X		
CAMIONETA	RENAULT	MASTER	HOQ 811	X		
AUTOMOVIL	FIAT	UNO	HZI 982	X		
CAMIONETA	RENAULT	MASTER	IXO 340	X		
CAMIONETA	RENAULT	MASTER	MWE 513	X		
CAMIONETA	RENAULT	MASTER	MWE 521	X		
CAMIONETA	RENAULT	MASTER	MVN 996	X		
CAMIONETA	RENAULT	MASTER	MWE 512	X		
CAMIONETA	RENAULT	MASTER	AC311FT	X		
CAMIONETA	RENAULT	MASTER	AC225PH	X		
CAMIONETA	RENAULT	MASTER	AC225PG	X		
CAMIONETA	RENAULT	MASTER	AC225PD	X		
CAMIONETA	RENAULT	KANGOO	FSG 241			X
CAMIONETA	FIAT	FIORINO	GOT 334			X
CAMIONETA	FIAT	DUCATO	AC109ND			X
CAMIONETA	FIAT	FIORINO	NKJ552			X
AUTOMOVIL	FIAT	DUNA SL 1.6	SRQ 307			X
CAMIONETA	FIAT	FIORINO	FKG936			X
CAMIONETA	FIAT	FIORINO	NRO 157			X
CAMIONETA	RENAULT	KANGOO	NFB 144			X
CAMIONETA	RENAULT	KANGOO	AD 910 TZ			X
CAMIONETA	RENAULT	KANGOO	MIC 185			X
CAMIONETA	CITROEN	BERLINGO	MLM 035			X
CAMIONETA	PEUGEOT	PARTNER	LLB 144			X
CAMIONETA	RENAULT	KANGOO	FOF 138			X
CAMIONETA	RENAULT	EXPRESS	CQK 266			X
CAMIONETA	RENAULT	KANGOO	PIT 650			X
MOTO	HONDA	CG 150	446 JMJ	X		
MOTO	HONDA	CG 150	447 JMJ	X		
MOTO	HONDA	CG150	208 JTP	X		

TOTAL VEHICULOS: TREINTA Y TRES (33)

c) BOCAS DE ADMISION (no aplica)

DOMICILIO	LOCALIDAD - PROVINCIA	TIPO DE BOCA			
		PROPIA	CONCESSION	FRANQUICIA	OTRAS

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

2) SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			
SI	X	NO	
ADJUNTA DOCUMENTACION RESPALDATORIA			
SI	X	NO	X
ANEXO			

3) ESTANDARES DE CALIDAD			
SI	X	NO	
ENTREGA HASTA 72 HORAS DE IMPOSICIÓN			
ADJUNTA DOCUMENTACION RESPALDATORIA			
SI		NO	X
ANEXO			

4) RED INTERNACIONAL			
PROPIA		TERCEROS	X
ADJUNTA DOCUMENTACION RESPALDATORIA			
SI	X	NO	
ANEXO	X		

CONVENIO CON RAICO S.A.

5) CONTROLES SOBRE EL SERVICIO			
A) INTERNOS			
SI	X	NO	
DETALLE: REGISTROS INFORMATICOS			
ADJUNTA DOCUMENTACION RESPALDATORIA			
SI		NO	X
ANEXO			
B) EXTERNOS			
SI	X	NO	
DETALLE: CONVENIO CON RAICO S.A.			
ADJUNTA DOCUMENTACION RESPALDATORIA			
SI		NO	
ANEXO			
C) SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y LOCALIZACIÓN DE LOS ENVÍOS INFORMATIZADO			
SI		NO	X
DETALLE: REGISTROS INFORMATICOS PROPIOS Y DEL PSP RAICO S.A.			

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

ADJUNTA DOCUMENTACION RESPALDATORIA			
SI	X	NO	
ANEXO			
D) OTROS			
SI		NO	X
DETALLE			
ADJUNTA DOCUMENTACION RESPALDATORIA			
SI		NO	X
ANEXO			

6) INFORMACIÓN AL USUARIO			
A) DE LA OFERTA			
A.1) PAGINA WEB			
SI		NO	X
SITIO:			
A.2) ATENCIÓN TELEFONICA			
SI	X	NO	
NUMERO:			
A.3) OTROS MEDIOS			
SI	X	NO	
DETALLE: Tratándose de servicios corporativos, el contacto será directo y constante con el cliente.			

B) DEL TRAMITE DEL ENVIO			
B.1) PAGINA WEB			
SI		NO	X
SITIO:			
B.2) ATENCIÓN TELEFONICA			
SI	X	NO	
NUMERO:	(+5411)47778774 (LINEAS ROTATIVAS)		
A.3) OTROS MEDIOS			
SI	X	NO	
DETALLE Tratándose de servicios corporativos, el contacto será directo y constante con el cliente.			
ADJUNTA DOCUMENTACION RESPALDATORIA			
SI		NO	X
ANEXO			

7) RECLAMACIONES			
A) MEDIO DE INGRESO DE LOS RECLAMOS			
A.1.) TELEFONICO			X
A.2) E-MAIL			X

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

A.3.)CORREO	
A.4) PERSONAL	X
A.5) OTROS.....	
B) REGISTRO DE LOS RECLAMOS	
A.1.) MANUAL	
A.2) INFORMATICO	X
A.3) OTROS.....	

C) PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DEL RECLAMO			
DETALLE: SEGÚN CONTRATO CON EL CLIENTE			
ADJUNTA DOCUMENTACION RESPALDATORIA			
SI		NO	X
ANEXO			

RESERVADO ENACOM	
PROCESO	FECHA



Diego Maria Cash

Presidente del Directorio

FIRMA Y SELLO
DEL REPRESENTANTE

INSTRUCCIONES PARA LA INTEGRACION DEL FORMULARIO RNPSF 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.

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

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.

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.

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.

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.

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

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.

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.

7)- 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) 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.

c) 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 Dirección Nacional de Control de los Servicios Postales del Ente 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 Dirección Nacional de Control de los Servicios Postales del Ente 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 del ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES (www.enacom.gob.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 Dirección Nacional de Control de los Servicios Postales del Ente Nacional de Comunicaciones

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

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