



**REGLAMENTO DE**

**REPRESENTANTES**

**COMERCIALES**

**DE SERPOST S. A.**

**R-009.02**



**R-009.02**

---

---

**CONTENIDO**

<b>I</b>	<b>OBJETIVO .....</b>	<b>2</b>
<b>II</b>	<b>FINALIDAD .....</b>	<b>2</b>
<b>III</b>	<b>ALCANCE .....</b>	<b>2</b>
<b>IV</b>	<b>BASE LEGAL .....</b>	<b>2</b>
<b>V</b>	<b>CONCEPTOS .....</b>	<b>2</b>
<b>VI</b>	<b>REGLAMENTO.....</b>	<b>3</b>
	<b>CAPÍTULO I - DE LOS REPRESENTANTES COMERCIALES .....</b>	<b>3</b>
	<b>CAPÍTULO II - DE LOS SERVICIOS QUE BRINDAN .....</b>	<b>4</b>
	<b>CAPÍTULO III - DE LAS TARIFAS .....</b>	<b>5</b>
	<b>CAPÍTULO IV - DE LA CAPTACIÓN DE REPRESENTANTES COMERCIALES .</b>	<b>5</b>
	<b>CAPÍTULO V - DE LA PUESTA EN FUNCIONAMIENTO .....</b>	<b>5</b>
	<b>CAPÍTULO VI - DE LAS OBLIGACIONES .....</b>	<b>6</b>
	<b>CAPÍTULO VII – DE LAS METAS DE VENTA .....</b>	<b>8</b>
	<b>CAPÍTULO VIII – DE LAS PROHIBICIONES APLICABLES A LOS REPRESENTANTES COMERCIALES .....</b>	<b>9</b>
	<b>CAPÍTULO IX – DE LOS CONTROLES .....</b>	<b>9</b>
	<b>CAPÍTULO X - DE LA COMISIÓN DE DELITO.....</b>	<b>10</b>
	<b>CAPÍTULO XI - DEL CONTRATO .....</b>	<b>10</b>
<b>VII</b>	<b>DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS .....</b>	<b>12</b>
<b>VIII</b>	<b>AUTORIZACIÓN .....</b>	<b>12</b>

## R-009.02

---

### I. OBJETIVO

El presente Reglamento establece y regula las condiciones técnico/normativas y económicas entre SERPOST S.A. y personas naturales y/o jurídicas que prestan servicios postales en su representación, previa firma del Contrato respectivo, que en adelante se denominarán Representantes Comerciales, así como la operatividad para la admisión, despacho y control de los servicios que brindan.

### II. FINALIDAD

Establecer las normas que permitan ampliar la cobertura comercial bajo los términos de rentabilidad brindando facilidades y oportunidades de acceso a nuestros potenciales usuarios a los servicios postales que ofrece SERPOST S.A.

### III. ALCANCE

Gerencia Comercial, Gerencia Postal, Oficina de Asesoría Jurídica y administraciones postales que trabajen con Representantes Comerciales.

### IV. BASE LEGAL

- Decreto Legislativo N° 685, “Ley de Creación de SERPOST S.A.
- Estatuto Social de SERPOST S.A
- Decreto Supremo N° 032-93-TCC, “Reglamento de Servicios y Concesiones Postales”
- Convenio Postal Universal y Reglamento de Ejecución del Convenio
- Ley General de Sociedades
- Código Civil
- Normativa interna

### V. CONCEPTOS

- Carta.-** Envío postal, depositado dentro de un sobre convencional, que tiene carácter de correspondencia actual, personal, secreta e inviolable.
- Contrato.-** Es el acuerdo de dos o más partes para crear, regular, modificar o extinguir una relación jurídica patrimonial.
- Encomienda Postal.** - Envío postal cuyo peso unitario no podrá ser menor de dos (2) ni exceder de treinta y un y medio (31.5) kilogramos.
- Envío Postal.-** Se considera las cartas, tarjetas postales, impresos, cecogramas, pequeños paquetes, encomiendas postales.
- Impresos.-** Es cualquier envío que es reproducción de un original que, no teniendo carácter actual y personal, sea obtenido sobre papel o cualquier otro material similar por medio de un procedimiento mecánico o de impresión, con un peso máximo de 5 kilos.
- Pequeños Paquetes.-** Son envíos postales que contienen mercancías y/o bienes, cuyo peso no debe exceder de dos (2) kilogramos.
- Representante Comercial.-** Es la persona natural o jurídica autorizada para prestar el servicio postal en nombre de SERPOST S.A., previa suscripción de un contrato.
- Servicio Postal.** - Es aquel servicio que comprende la admisión, transporte y distribución de envíos postales, así como la prestación de otros servicios calificados como postales.

## R-009.02

---

---

- i. **Tarifa.**- Es la retribución que paga el usuario por la prestación del servicio postal.
- j. **Usuario.**- Es la persona natural o jurídica que expide y recibe envíos postales.

## VI. REGLAMENTO

### CAPÍTULO I

#### DE LOS REPRESENTANTES COMERCIALES

Art. 1 **Perfil del Negocio.**- Si bien se tendrá en cuenta cualquier tipo de negocio donde se pueda hacer una admisión significativa de correspondencia, se considerará un potencial Representante Comercial cuyo negocio cuente con:

- a. Alta afluencia de público.
- b. Presentación ordenada.
- c. Fácil acceso a sus instalaciones. (No existencia de rejas o atención a través de ventana)
- d. Personal debidamente aseado, cortés y de notoria empatía hacia los potenciales usuarios del servicio postal.

Art. 2 **Criterios para la ubicación de los Locales.**- Preferentemente deberán estar ubicados en o cerca de supermercados y centros comerciales, mercados, instituciones públicas y/o privadas que concentren un tránsito alto de personas, avenidas principales con significativo flujo de transeúntes y en general en lugares donde se considere que puede ser un importante punto de venta de los servicios postales.

La distancia recomendable entre Representantes Comerciales es de un mínimo de diez (10) cuadras. Este valor podrá variar previo análisis, por parte de la Administración Postal, de la zona de influencia y de las ventas y/o distribución que realiza el Representante Comercial que ya funciona en la zona, además de las características y la ubicación del solicitante.

Art. 3 **Documentación requerida para ser Representante Comercial.**- Se requerirá lo siguiente:

#### Persona Natural:

- a. Presentar solicitud dirigida a la Administración Postal, la que evaluará la conveniencia, procediendo a formular el Contrato correspondiente y elevarlo a la Gerencia Comercial para su trámite y aprobación por la Gerencia General.
- b. Adjuntar croquis de ubicación del local comercial indicando las principales avenidas.
- c. Adjuntar copia de la Licencia de Funcionamiento, del RUC (sólo para capitales de Departamento) y documento de identidad del titular.
- d. Declaración Jurada de permanencia en el giro del local, presentada en la municipalidad del distrito correspondiente.
- e. Copia del título de propiedad, autoavalúo, contrato de alquiler del local comercial o cualquier otro documento que le faculte a poseer el inmueble.
- f. Horario de atención al público usuario del servicio postal.
- g. Fotos del local donde se brindará el servicio.

#### Persona Jurídica:

- a. Vigencia del poder del representante legal o apoderado expedido por Registros Públicos debidamente legalizada y copia del documento de identidad de este.
- b. El Acta de Constitución de la Empresa (Estatuto) y sus modificaciones si fuera el caso.
- c. Los documentos solicitados a las personas naturales.

## R-009.02

---

En ambos casos, la Oficina de Asesoría Jurídica podrá solicitar se acompañe algún documento por considerarlo necesario para la celebración del Contrato.

- Art. 4 **Presentación Estandarizada y Ambientación de los Representantes Comerciales.** - La Oficina de Marketing y Filatelia será la responsable de establecer los lineamientos de ambientación a los cuales se deberán acoger los Representantes Comerciales a nivel nacional, además éstos deberán contar obligatoriamente con:
- Letrero de SERPOST S.A. elaborado en mica, el cual deberá tener la proporción de 1X de alto por 4X de ancho.
  - Listado de los códigos postales de Lima y Callao proporcionado por SERPOST S.A.
- Art. 5 **Control y Supervisión a los Representantes Comerciales.** - El control, supervisión y trabajo operativo estará a cargo de la Administración Postal, bajo cuya jurisdicción se encuentra ubicado el representante comercial. La Administración Postal, deberá informar a la Oficina de Marketing y Filatelia sobre las deficiencias o malas prácticas detectadas siendo ésta la que proceda a ejecutar las acciones pertinentes. Adicionalmente el Departamento de Inspectoría de la Sub Gerencia de Administraciones Postales está facultado para hacer visitas de rutinas y emitir sus respectivos informes
- Art. 6 La supervisión y seguimiento comercial (incorporación, seguimiento y renovación de Representaciones Comerciales; análisis de volumen de ventas y cierre de representantes comerciales) de los Representantes Comerciales, será efectuada por la Oficina de Marketing y Filatelia.

## CAPÍTULO II

### DE LOS SERVICIOS QUE BRINDAN

- Art. 7 **Tipos de Servicios.** - Se considera dos tipos de servicios básicos, los tradicionales y los no tradicionales; en ambos casos sólo se contempla la admisión de envíos.
- Art. 8 **Servicios Tradicionales.** - Son todos los servicios brindados por SERPOST S.A. en sus oficinas, amparados en el Convenio Postal Universal, siendo estos:
- Las cartas e impresos (LC) y pequeños paquetes (AO) hasta dos (2) kilos, pudiendo adicionalmente certificarse para posibilitar el seguimiento; dicho servicio se brindará en todos los casos.
- Servicio de Encomiendas*, son aquellos envíos que tienen un peso superior a dos (2) kilos, este tipo de envíos siempre son certificados; para poder brindar este servicio deberá estar contemplado en el Contrato.
- Art. 9 **Servicios Especiales (No Tradicionales).** - Son aquellos que podrían ser brindados o no por el Representante Comercial, dependiendo de las necesidades particulares y de la posibilidad de brindarlo adecuadamente. Estos servicios son el EMS y otros servicios adicionales que autorice la Gerencia Comercial y sean establecidos en el contrato de representación comercial.
- Servicio EMS*, constituye el más rápido de los servicios postales por medios físicos. Consiste en recolectar, transmitir y distribuir correspondencia, documentos o mercaderías en plazos muy cortos. Para que este servicio pueda ser brindado por el Representante Comercial, debe estar contemplado en el Contrato suscrito entre el Representante Comercial y SERPOST S.A.

**R-009.02**

---

---

**CAPÍTULO III  
DE LAS TARIFAS**

Art. 10 **Establecimiento de las Tarifas.**- Las tarifas son establecidas por SERPOST S.A. y es quien efectúa las modificaciones a las mismas; cada modificación deberá ser comunicada a los Representantes Comerciales por la Administración Postal de su jurisdicción.

**CAPÍTULO IV  
DE LA CAPTACIÓN DE REPRESENTANTES COMERCIALES**

Art. 11 **Modalidades para la Captación de los Representantes Comerciales.** - Para obtener nuevos puntos de atención e incorporarlos a la red de ventas como Representantes Comerciales de SERPOST S.A. la búsqueda, evaluación e incorporación podrá realizarse mediante las modalidades de “Invitación” a iniciativa de SERPOST S.A. quien deberá cursarle una Carta de Invitación dirigida al potencial Representante o “Solicitud” a iniciativa de los interesados. En esta última modalidad, la solicitud deberá estar dirigida a la Administración Postal bajo cuya jurisdicción se encuentre ubicado el potencial Representante Comercial.

Art. 12 **Solicitud de Representación Comercial a SERPOST S.A.** - Los interesados en obtener una representación comercial de SERPOST S.A. deberán remitir una solicitud dirigida a la Administración Postal bajo cuya jurisdicción se encuentre ubicado su local donde se pretende ejercer la representación, adjuntando el croquis de ubicación del local propuesto (plano al detalle en caso de zonas periféricas y/o alejadas) y el número de teléfono, fax o radio para la ubicación del titular.

Art. 13 **Evaluación de Potenciales Representantes Comerciales.** - La evaluación de los potenciales Representantes Comerciales será efectuada por la Administración Postal que corresponda de acuerdo su jurisdicción, quien se encargará de dar cumplimiento a lo especificado en el Artículo 1 y el Artículo 3 del presente Reglamento. No obstante, la decisión final será tomada por la Oficina de Marketing y Filatelia, quien podrá afectar visitas para corroborar la opinión de la Administración Postal.

**CAPÍTULO V  
DE LA PUESTA EN FUNCIONAMIENTO**

Art. 14 **Capacitación a los Representantes Comerciales.**-La capacitación inicial se dará durante la primera semana subsiguiente a la suscripción del Contrato.

Después del inicio de las actividades, la Administración Postal deberá efectuar capacitaciones, por solicitud del Representante Comercial, en razón a cambios de personal. Del mismo modo, la Administración Postal brindará capacitaciones periódicas, con el objetivo de mantener un buen nivel de atención al público en dichos puntos de venta.

Art. 15 **Plazos para la Puesta en Marcha.**- Una vez suscrito el Contrato por la Gerencia General, la Oficina de Marketing y Filatelia deberá remitir dos (2) juegos del mismo a la Administración Postal correspondiente, quien a su vez remitirá un (1) original al Representante Comercial.

Una vez entregado el Contrato al Representante Comercial, la Administración Postal contará con una (1) semana para brindar la capacitación al personal del nuevo Representante Comercial, de modo que el inicio de las operaciones se dé antes que transcurra un mes.

## R-009.02

---

---

Art. 16 **Instalación y Acondicionamiento del Local.** - La instalación y adecuado acondicionamiento del local será de entera responsabilidad del Representante Comercial y deberá seguir los lineamientos dados por SERPOST S.A. a través de la Oficina de Marketing y Filatelia, quien le entregará al Representante Comercial, a través de la Administración Postal que corresponda, un folleto con los lineamientos detallados.

### CAPÍTULO VI DE LAS OBLIGACIONES

Art. 17 **Obligaciones de los Representantes Comerciales.** - Serán las siguientes:

- a. Designar en el local, un lugar adecuado y cómodo para la atención de los usuarios del servicio postal, el cual deberá estar equipado con el mobiliario necesario (mostrador, mesa para escribir, balanza, buzón para cartas y material de uso postal, otros).
- b. Pintar las fachadas de los colores representativos de SERPOST S.A., de ser el caso (estipulado en el Contrato).
- c. Garantizar la correcta prestación del servicio postal, supervisando permanentemente la atención cortés y oportuna de su personal hacia el público usuario, debiendo solicitar capacitación a la Administración Postal que corresponda cuando sea necesario.
- d. Colocar en lugar visible el horario de atención al público, las tarifas oficiales del servicio postal, el buzón de cartas y el letrero publicitario de SERPOST S.A., dándoles el mantenimiento necesario.
- e. Aplicar la tarifa correspondiente, utilizando una balanza, con una sensibilidad de 0.010 Kg y una capacidad acorde con el peso máximo por envío estipulado en el Contrato, siendo asimismo, responsable de su mantenimiento y de contar con el certificado vigente de calibración, emitido por el ente autorizado por Indecopi; dicha balanza estará ubicada en un lugar en el cual la lectura le sea visible para el cliente.
- f. Utilizar sello fechador en el servicio postal de acuerdo al modelo de SERPOST S.A. (Anexo - 1).
- g. Respetar los horarios establecidos (estipulados en el Contrato) para la atención al público, dándole al servicio la prioridad requerida, debiendo despachar los envíos en forma diaria o según lo indicado por la Administración Postal correspondiente (salvo por los motivos establecidos en el literal "a" del artículo veinticinco (25) del presente Reglamento), aplicando los procedimientos operativos establecidos por SERPOST S.A. para la admisión y despacho de envíos postales.
- h. Comunicar por escrito y con un (1) mes de anticipación, a la Administración Postal de su jurisdicción, el cambio de domicilio donde presta el servicio postal o de la Razón Social de la empresa, a fin de que SERPOST S.A. decida la continuación o no de la relación contractual.
- i. Tener vigentes las Licencias de Funcionamiento y Licencias de Anuncios que requiera.
- j. Efectuar la compra y pago de valores (sellos postales y sellos de máquinas franqueadoras) en la administración postal de su jurisdicción, a excepción de los representantes comerciales que la Gerencia Comercial autorice.
- k. Mantener un stock mínimo de estampillas suficiente para abastecer tres (3) días de ventas (stock = promedio diario de ventas multiplicado por tres). Las estampillas deberán ser vendidas a su valor facial, entregándose los comprobantes de pago respectivos.
- l. Franquear los envíos (estampillas o franqueo de máquina) inmediatamente después de que el usuario pagó por el servicio. Posteriormente verificará, al momento de elaborar el

## R-009.02

---

despacho, que se haya colocado en cada envío, el porte establecido por el tarifario oficial, caso contrario colocará inmediatamente el porte faltante.

- m. Atender los reclamos presentados por los usuarios y de ser el caso, orientar al cliente para que lo presente en el formato establecido, derivándolo a la Administración Postal de su jurisdicción. En caso de que se detecte una pérdida o expoliación de algún envío postal mientras éste se encuentre bajo su custodia, asumir la responsabilidad respondiendo por el valor y/o indemnización establecida en el tarifario.
- n. Los Representantes Comerciales deberán remitir en forma diaria a la administración de su jurisdicción la recaudación por la venta del servicio EMS, menos el descuento establecido, tomando como referencia la Guía de Despacho respectiva. De igual forma se procederá, cuando se autorice brindar otro tipo de servicios o por campañas promocionales, fijándose descuentos específicos para cada una de ellas.
- o. Presentar semanalmente a la Administración Postal correspondiente un reporte de ventas por tipo de servicio y mantener actualizada la documentación contable de las operaciones derivadas del servicio postal, la cual se encontrará a disposición de SERPOST S.A.
- p. Custodiar los equipos y materiales proporcionados por SERPOST S.A. para la prestación del servicio y/o ejecución de las operaciones postales, responsabilizándose por los daños que estos bienes pudieran sufrir por un uso inadecuado. Estos bienes deberán ser devueltos al término o resolución del Contrato; asimismo, el Representante Comercial deberá retirar todos los bienes o letreros que impliquen identificación con SERPOST S.A. al término o resolución de la relación contractual.
- q. Los Representantes Comerciales deberán cumplir con las metas de ventas y gestión establecidas por la Gerencia Comercial a través de Oficina de Marketing y Filatelia.
- r. Cumplir con las recomendaciones que se le indiquen como resultado de las inspecciones periódicas que efectuará un representante de SERPOST S.A.
- s. Otras que le señalen las áreas competentes o la Administración Postal de su jurisdicción.

### Art. 18 **Obligaciones de las Administraciones Postales de SERPOST S.A.** - Son las siguientes:

- a. Efectuar descuentos a los Representantes Comerciales sobre el precio de venta de las estampillas y/o portes franqueados; asimismo, al momento de la rendición efectuada por los Representantes Comerciales por las ventas del servicio EMS y otros servicios no tradicionales:

Los porcentajes de descuento a aplicar son los siguientes :

- § Servicio de admisión de envíos locales y nacionales con un peso de hasta 30 kilos: 15% de descuento valor venta.
- § Servicio de admisión de envíos internacionales con un peso de hasta 31.5 kilos: 15% de descuento valor venta.
- § Servicio Express Mail Service (EMS): 15% de descuento de valor venta.

El porcentaje de descuento podrá variar de acuerdo a la zona, volúmenes vendidos u otro tipo de indicador que establezca la Gerencia Comercial, debidamente aprobado por la Gerencia General.

Los descuentos por campañas promocionales se comunicarán oportunamente.

- b. Entregar la cartilla de instrucción sobre la operatividad del servicio postal o en su defecto los procedimientos postales necesarios; el buzón de cartas y el modelo del letrero publicitario de ser el caso; el material y las dimensiones de éste, será **coordinado** con la Administración Postal de su jurisdicción.

## R-009.02

---

- c. Entregar en forma gratuita los formatos que se utilizan para la admisión y despacho de los envíos postales.
- d. Capacitar al personal que designe el Representante Comercial antes del inicio de la prestación del servicio postal o a requerimiento del Representante Comercial (por cambio del personal que atiende al público, otros).
- e. Establecer un horario de recojo para la correspondencia, procurando que éste se dé por lo menos una vez al día, dependiendo de la cantidad o tipo de servicio y de lo coordinado con el Representante Comercial.
- f. Atender y absolver los reclamos presentados por los usuarios del servicio prestado por los Representantes Comerciales.
- g. Recibir las solicitudes de los potenciales Representantes Comerciales, con la documentación requerida, así como evaluar los locales y su ubicación, elaborando el respectivo informe técnico (Anexo - 2) para remitir, posteriormente, el expediente a la Gerencia Comercial para el trámite correspondiente.
- h. Supervisar que los Representantes Comerciales cumplan con las disposiciones establecidas en el presente Reglamento; para esto, cada Administración Postal deberá designar a una persona responsable de efectuar tal labor.
- i. Realizar reuniones con los Representantes Comerciales, a fin de absolver las dudas que estos tengan y recabar “in situ” las opiniones que los Representantes Comerciales presenten respecto al funcionamiento operativo, el periodo máximo recomendado entre reuniones es de dos (2) meses. Lo acontecido en estas reuniones, deberá ser comunicado a la Oficina de Marketing y Filatelia.
- j. Efectuar inspecciones periódicas a los locales de los Representantes Comerciales, para verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente Reglamento, elaborando el informe respectivo.
- k. Elaborar el Acta de Clausura, al cierre de un Representante Comercial, luego de efectuada ésta y remitirá una copia de la misma a la Oficina de Marketing y Filatelia.

**Art. 19 Obligaciones de SERPOST S.A. a cargo de la Oficina de Marketing y Filatelia.** - En el ámbito de su competencia:

- a. Evaluar las solicitudes de renovación de contratos.
- b. Elevar el contrato de Representación Comercial a la Gerencia General, para su suscripción.
- c. Llevar un control estadístico del tráfico de los Representantes Comerciales y proponer, en base al mismo, el cierre de los que considere convenientes.
- d. Proporcionar los lineamientos para la ambientación de los locales de los Representantes Comerciales.
- e. Establecer las metas de ventas y gestión de los Representantes Comerciales de su jurisdicción, del mismo modo establecer metas de cobertura y gestión de los mismos.

**Art. 20 Obligaciones SERPOST S.A. a cargo de la Sub Gerencia de Administraciones Postales.** - En el ámbito de su competencia:

- a. Verificar inopinadamente, a través del Departamento de Inspectoría, el correcto desenvolvimiento de los Representantes Comerciales a nivel nacional.
- b. Comunicar a la Oficina de Marketing y Filatelia el cierre de los Representantes Comerciales por el incumplimiento de las responsabilidades que ameriten la baja de los mismos.

**R-009.02**

---

---

**CAPÍTULO VII**

**DE LAS METAS DE VENTA**

- Art. 21 **Establecimiento de las Metas de Venta.**- Cada representante comercial tendrá un nivel de ventas mínimo a cumplir; la metodología de aplicación de esta meta será establecida por la Oficina de Marketing y Filatelia, el monto de la meta se basará en los estudios que para tal efecto elabore la Sub Gerencia de Desarrollo Empresarial.
- Art. 22 **Seguimiento de las Metas de Venta.**- El seguimiento a las Metas de Venta será efectuado por la Oficina de Marketing y Filatelia, quienes deberán elaborar un informe trimestral sobre el cumplimiento de las mismas, y de esta manera recomendar el cierre de los representantes comerciales que incumplan la meta de venta en dicho periodo.

**CAPÍTULO VIII**

**DE LAS PROHIBICIONES APLICABLES A LOS REPRESENTANTES COMERCIALES**

- Art. 23 **Prohibiciones Generales.**- Los Representantes Comerciales no podrán efectuar las acciones descritas a continuación:
- Vender el servicio sin contar con el medio de franqueo correspondiente (estampilla o porte de máquina franqueadora).
  - Admitir sobres rotos, manchados, re-engomados, engrapados, pegados con cinta adhesiva y aquellos que no tengan correctamente rotulados los datos del remitente y destino.
- Art. 24 **Prohibiciones en el Contenido de los Envíos.**- No se podrán admitir envíos postales conteniendo:
- Valores al portador de fácil conversión, billetes, monedas, cheques de viajero, joyas y objetos de metal precioso.
  - Estupefacientes y sustancias psicotrópicas.
  - Sustancias explosivas o inflamables.
  - Objetos obscenos e inmorales.
  - Animales vivos.
  - Objetos de circulación prohibida en el país de destino.
- Art. 25 **Prohibiciones en el Tratamiento de los Envíos.**- Los Representantes Comerciales no podrán efectuar las acciones descritas a continuación:
- Retener la correspondencia sin causa justificable a excepción de la ocurrencia de desastres naturales y/o situaciones de emergencia declaradas como tal por el gobierno.
  - Abrir los envíos admitidos.
  - Distribuir los envíos que admite aún cuando éstos sean cercanos a su local.
- Art. 26 **Prohibiciones sobre el Funcionamiento de los Representantes Comerciales.**- Los Representantes Comerciales no podrán efectuar las acciones descritas a continuación:
- Cobrar una tarifa diferente a la establecida en el tarifario oficial de SERPOST S.A.
  - Brindar servicios postales que no hayan sido expresamente autorizados mediante contrato.
  - Brindar servicios de mensajería de otras empresas de mensajería.
  - Traspasar o delegar a terceros el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Contrato.

**R-009.02**

---

---

**CAPÍTULO IX  
DE LOS CONTROLES**

Art. 27 **Controles aplicados a los Representantes Comerciales por la Administración Postal.** - Cada Administración Postal supervisará el correcto desarrollo del servicio brindado por los Representantes Comerciales en el ámbito de su jurisdicción, asimismo elaborará los reportes estadísticos sobre el tráfico de correspondencia de los Representantes Comerciales y también efectuará visitas inopinadas a los Representantes Comerciales, a fin de verificar que no se esté reteniendo correspondencia ilegalmente.

Los formatos a utilizar para el servicio operativo así como los formatos para la liquidación y rendición de ingresos serán los mismos que se emplean en las administraciones y sucursales postales de la Empresa.

El Representante Comercial deberá mantener obligatoriamente actualizado un cuadro de resumen diario de las operaciones de ventas así como del stock de inventarios debiendo entregar a SERPOST S.A. dicha información periódicamente a través de la Administración Postal a la que pertenece, asimismo cuando ésta le sea solicitada expresamente.

Art. 28 **Controles aplicados a los Representantes Comerciales por la Oficina de Marketing y Filatelia.** - Esta supervisará la evolución del desempeño del Representante Comercial, a través de la estadística remitida por la Administración Postal correspondiente, estando facultada para efectuar, en base a la misma, el cierre de dicha Representación Comercial, comunicando el hecho a la Administración Postal correspondiente.

**CAPÍTULO X  
DE LA COMISIÓN DE DELITO**

Art. 29 **Denuncia Penal.** - Se interpondrá contra el Representante Comercial cuando éste incurra en acciones u omisiones considerados como delito por la ley, estando la interposición de dicha denuncia a cargo de la Oficina de Asesoría Jurídica. La denuncia se interpondrá sin perjuicio de las penalidades contempladas en el Contrato.

**CAPÍTULO XI  
DEL CONTRATO**

Art. 30 **Naturaleza del Contrato.** - El Contrato es de naturaleza civil y se regirá por las leyes de la República del Perú.

Mediante el contrato se otorga la autorización como Representante Comercial de SERPOST S.A. a la persona natural o jurídica para que brinde el servicio de admisión de correspondencia en un determinado lugar.

Toda notificación y/o comunicación que deban efectuar las partes otorgantes, deberá constar por escrito y remitirse a los domicilios señalados en el Contrato.

Art. 31 **Aprobación del Contrato.** - El Contrato para los Representantes Comerciales se basa en un modelo pre establecido, el cual es usado por la Administración Postal.

La Administración Postal se encargará de hacer que el futuro Representante Comercial suscriba el Contrato correspondiente, luego lo remitirá a la Oficina de Marketing y Filatelia de la Gerencia Comercial, quien se encargará de enviarlo a la Oficina de Asesoría Jurídica, la que

## R-009.02

---

otorgará su visto bueno en señal de conformidad y devolverá el Contrato a la dependencia que se lo remitió, siendo posteriormente elevado por Gerencia Comercial, a la Gerencia General para que ésta lo suscriba.

Suscrito el Contrato por la Gerencia General, esta lo remitirá a la Gerencia Comercial quien a su vez lo remitirá a la Administración Postal correspondiente.

La Administración Postal entregará al Representante Comercial el original del Contrato que le corresponde.

**Art. 32 Suspensión Temporal del Servicio Postal.-** El Representante Comercial que decida suspender temporalmente la atención de los servicios postales de SERPOST S.A., cualquiera que sea el motivo, deberá informarlo, indicando el periodo de suspensión, a la Administración Postal, y esta a su vez comunicará a la Gerencia Comercial

**Art. 33 Resolución del Contrato.-** El Contrato puede resolverse en los siguientes casos:

- a. Por incumplimiento de las disposiciones del presente Reglamento y de lo estipulado en el contrato.
- b. Por fallecimiento de la persona natural o extinción de la persona jurídica.
- c. Por sobrevenir al Representante Comercial cualquier circunstancia que le impida continuar dando cumplimiento a las obligaciones asumidas.
- d. Por resultar falsa alguna información presentada para obtener la representación sin perjuicio de las acciones legales a que hubiere lugar.
- e. Por incumplir alguna de las disposiciones del manual operativo y la cartilla de prohibiciones.
- f. Por prestar servicios postales no contemplados en el Contrato.

Asimismo, SERPOST S.A. podrá considerar la resolución del contrato por:

- a. Cambio de persona natural o jurídica.
- b. Cambio del local donde se presta el servicio postal, salvo informe de la Administración Postal de la correspondiente jurisdicción que recomiende lo contrario.

SERPOST S.A. podrá, sin expresión de causa, resolver el contrato.

De otro lado, el Representante Comercial que decida no continuar brindando la atención de los servicios postales, deberá comunicar mediante una carta, dirigida a la Administración Postal correspondiente el motivo de su decisión, a fin de resolver el contrato. La Administración Postal se encargará de comunicar el hecho a la Oficina de Marketing y Filatelia

En cualquiera de los casos de resolución contractual, ésta surte efecto una vez que es recibida la comunicación por carta simple.

**Art. 34 Renovación y Extinción del Contrato.-** El Contrato tendrá una duración de doce (12) meses contados a partir de su firma por las partes contratantes, pudiéndose renovar automáticamente por doce (12) meses, salvo observación por escrito de alguna de las partes.

Después de efectuada la renovación del Contrato, es obligatoria la firma de un nuevo Contrato por parte del Representante Comercial, para lo cual un (1) mes antes del vencimiento del mismo, la Administración Postal, deberá iniciar las coordinaciones con el Representante Comercial para la renovación del Contrato o el cierre del Representante Comercial.

**Art. 35 Adendas al Contrato.-** Las Adendas se utilizarán para aclarar, modificar y ampliar el contenido del Contrato.

## **R-009.02**

---

---

Art. 36 **Acciones a tomar al Vencimiento o Resolución del Contrato.**- Al vencimiento o resolución del Contrato, la Administración Postal que corresponda, se dirigirá al Representante Comercial, quien le deberá hacer entrega de los bienes proporcionados por SERPOST S.A. Asimismo, levantará un acta de clausura, luego de efectuada ésta y remitirá una copia de la misma a la Oficina de Marketing y Filatelia, para que ésta lleve el registro debido.

Art. 37 **Resolución de Conflictos.**- En la eventualidad de un conflicto como consecuencia de la aplicación y/o interpretación de las cláusulas del Contrato, para la solución, ambas partes en primer lugar a una conciliación extrajudicial y en caso de persistir, se someterán a la jurisdicción de los jueces y tribunales, renunciando expresamente al fuero de sus respectivos domicilios.

### **VII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS**

1. El presente documento deja sin efecto el Reglamento de Representantes Comerciales de SERPOST S.A. con código R-009.01 aprobado por Gerencia General con fecha 06/08/2009.
2. Es responsabilidad de la Sub Gerencia de Administraciones Postales, la remisión de los expedientes, conteniendo los contratos de representación comercial, a la Oficina de Marketing y Filatelia, indicando su situación y antigüedad en un resumen adjunto a los mismos.
3. Los porcentajes de descuento establecidos en el literal “a” del artículo 18° regirán a partir de la renovación o la suscripción de nuevos contratos de representación comercial.  
Mientras tanto, los representantes comerciales que cuentan con contratos vigentes, se les deberá seguir aplicando los siguientes descuentos:
  - 20% del valor de venta sobre la compra de estampillas y/o máquina franqueadora.
  - 10% del valor de venta de la línea de Correo Especial EMS.

### **VIII. AUTORIZACIÓN**

El presente Reglamento queda aprobado por Gerencia General y entrará en vigencia a partir de la fecha de su suscripción.

Lima, **14/01/10**

**Original firmado por Gabriel Rojas Aspilcueta  
Gerente General (e)**

**R-009.02**

Anexo – 1



**R-009.02**

**Anexo – 2**

**EVALUACIÓN DE LOCALES PARA REPRESENTANTES COMERCIALES**

Nombre de la empresa: \_\_\_\_\_

Giro del Negocio: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_ teléfono: \_\_\_\_\_

Nº	FACTORES	-2 MM	-1 M	0 R	1 B	2 MB
1	Ambientación y presentación interna del local.					
2	Es conocida la tienda o es atrayente para el público (visión exterior)					
3	Densidad demográfica / flujo de transeúntes.					
4	El local se encuentra ubicado en una avenida o calle principal					
5	Facilidad de conseguir transporte público					
6	Disponibilidad de parqueo del local, centro comercial o calle.					
7	El local esta cercano a importante mercado de la zona					
8	El local se encuentra ubicado en una zona comercial o financiera (rodeado de diferentes tiendas comerciales de otros rubros)					
9	Existen lugares de servicio público cerca del local (empresas de agua, luz, teléfono, hospitales, municipalidades, etc.)					
10	Los servicios que presta la tienda son afines al postal (librería, oficinas de El Comercio, etc.)					
11	Apreciación del interés demostrado por el solicitante y los planes que tiene para el negocio (producto de la entrevista)					
	CALIFICACION					

Evaluated por: \_\_\_\_\_

Comentarios Adicionales:

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Oficinas de SERPOST, Representantes Comerciales (no incluye supermercados) y solicitudes aprobados vigentes ubicadas en las cercanía:

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Nota: Marcar con una aspa, según el calificativo que se dará cada factor