

**Ref.:** Deja sin efecto parcialmente, la resolución exenta que se indica y crea el servicio postal Documento Express, de la Empresa de Correos de Chile

Santiago, 24 de diciembre de 2015

**VISTOS Y CONSIDERANDO:** El Decreto con Fuerza de Ley N° 10 de 1981, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Subsecretaría de Telecomunicaciones; el Decreto N° 5.037 de 1960, del Ministerio del Interior; la necesidad de simplificar la oferta comercial de la empresa, adecuando los servicios que actualmente se prestan; el Acuerdo N° 89/2015, adoptado en la Sesión Novena Ordinaria, de fecha 24 de septiembre de 2015; la Resolución Exenta N° 89 de 2008, de la Empresa de Correos de Chile; la Resolución N° 1.600 de 2008 de la Contraloría General de la República; y en uso de las facultades que me confieren la Resolución N° 1 del 2002 y la Resolución Exenta N° 70 del 2014, de la Empresa de Correos de Chile, dicto lo siguiente:

## RESOLUCIÓN EXENTA N° 105

I. Déjese sin efecto, parcialmente, la Resolución Exenta N° 89 de 2008 de la Empresa de Correos de Chile, en el sentido de suprimir el servicio postal Courier Nacional de CorreosChile documentos y reemplazarlo por el servicio postal "Documento Express"

II. Créase y reglántese el servicio postal denominado "Documento Express" de la Empresa de Correos de Chile, que consiste en la admisión, clasificación, distribución y entrega de envíos de correspondencia nacional, en tiempos definidos, con seguimiento en línea y prueba de entrega, de acuerdo a las siguientes características.

1. **Mercado Objetivo:** personas y empresas

2. **Características del servicio:**

- Entrega en tiempos definidos
- Seguimiento en línea
- Retorno de Información del resultado del proceso de distribución del envío.
- Distribución domiciliaria, a través de móviles y carteros, y también en las sucursales y agencias en todo el territorio nacional.
- Entrega a persona mayor de 18 años que esté en el domicilio de destino, previo registro de su nombre, cédula de identidad y firma.

3. **Intentos de Entrega y Devoluciones**

- Se realizan 2 intentos de entrega:
  - El envío se entrega en el domicilio señalado por el remitente, a persona mayor de 18 años.



- En caso de fallar el primer intento de entrega, se devuelve a la unidad “zona amarilla” quién coordinará con el remitente un segundo intento de entrega.
- Será devuelta al remitente toda aquella correspondencia que después de cumplir con los procedimientos de entrega a persona mayor de 18 años en la dirección de destino, hayan fallado.

**4. Cobertura de Admisión:**

- En todas las sucursales de la Empresa de Correos de Chile.
- En plantas regionales y planta CEP de la Región Metropolitana, para envíos retirados en domicilio en localidades con cobertura de retiro en domicilio.  
Los envíos retirados en domicilio se consideraran admitidos por la Empresa de Correos de Chile, solo una vez que han pasado por el proceso de admisión en las plantas correspondientes.

**5. Cobertura de Distribución:** nacional, a los domicilios de destino por medio de Carteros y Móviles y también a sucursales y agencias del país.

**6. Tiempo de Entrega referenciales:** 24 a 48 horas hábiles, de acuerdo a la malla de cobertura.

**7. Límite de Peso y Dimensiones:** máximo 1.500 gramos, sin límites de dimensiones, en formato de sobres o bolsa plástica de Correos Chile.

**8. Indemnizaciones:** cuando un envío se extravíe, sufra averías o sea despojado de su contenido o de parte de él, el remitente tendrá derecho a que la Empresa de Correos de Chile le pague una indemnización según las variables que se indican a continuación:

- 100% del monto real de la pérdida, avería o despojo, con un tope de 35 UF, siempre que en la guía de admisión del envío haya sido declarado fehacientemente su contenido, su valor y se haya registrado el número de boleta, factura o guía de despacho en las que el valor se encuentre consignado.
- 100% del monto real de la pérdida, avería o despojo, con un tope de 25 UF, siempre que la guía de admisión del envío haya sido declarado el valor de su contenido y se haya registrado el número de boleta, factura o guía de despacho.
- 100% del monto real de la pérdida, avería o despojo, con un tope de 25UF, siempre que en la guía de admisión del envío haya sido declarado fehacientemente su contenido y su valor.
- Devolución del valor del franqueo con un tope de 3 UF cuando en la guía de admisión del envío:
  - Sólo se ha declarado el contenido del envío y se ha registrado el número de boleta, factura o guía de despacho.
  - Sólo se ha declarado el contenido del envío.
  - Sólo se ha registrado el número de la boleta, factura o guía de despacho.
  - Sólo se ha declarado el valor del contenido del envío.



- o No se ha registrado ningún antecedente del envío.

**9. Prohibiciones y restricciones:** quedan excluidos de los servicios de la Empresa de Correos de Chile, todos aquellos envíos cuyo contenido se encuentre prohibido por la legislación y la reglamentación vigentes.

III. La presente Resolución empezará a regir a contar de la fecha de su publicación en el Diario Oficial

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE**



**FRANCO FACILONGO FORNO**  
**GERENTE GENERAL**  
**EMPRESA DE CORREOS DE CHILE**



**GERENTE DE ASUNTOS LEGALES**

Distribución:  
Gerencias de área  
Interesados vía mail



**GERENTE COMERCIAL**



**EMPRESA DE CORREOS DE CHILE**  
**CBA**  
**ABOGADO**