

**DICTAMEN POR MAYORÍA RECAÍDO EN EL
PROYECTO DE LEY 12035/2025-PE, QUE
PROPONE LA LEY QUE REGULA EL RÉGIMEN
GENERAL DE LOS SERVICIOS POSTALES**

CONGRESO DE LA REPÚBLICA
ÁREA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO

RECIBIDO

RU 2282999

21 ABRIL 2026 04:45 p. m.

FIRMADO DIGITALMENTE: ELOPEZ

**COMISIÓN DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES
PERÍODO ANUAL DE SESIONES 2025-2026
Segunda Legislatura Ordinaria**

Señor presidente:

Ha ingresado para estudio y dictamen de la Comisión de Transportes y Comunicaciones del Congreso de la República, el Proyecto de Ley 12035/2025-PE, que propone la Ley que regula el régimen general de los servicios postales, presentado por el Poder Ejecutivo.

El presente dictamen fue aprobado por mayoría en la decimocuarta sesión ordinaria de la Comisión de Transportes y Comunicaciones, celebrada en Lima el 30 de marzo de 2026, contando con los votos a favor de los señores congresistas Juan Carlos Mori Celis, Lady Mercedes Camones Soriano, Karol Ivett Paredes Fonseca, Jhaec Darwin Espinoza Vargas, Jeny Luz López Morales, Auristela Ana Obando Morgan, José Bernardo Pazo Nunura, Luis Raúl Picón Quedo, Oscar Zea Choquechambi y Cruz María Zeta Chunga.

Votaron en contra los señores congresistas María Antonieta Agüero Gutiérrez y María Elizabeth Taipe Coronado.

Se abstuvieron los señores congresistas Segundo Héctor Acuña Peralta, Jorge Luis Flores Ancachi y Alfredo Pariona Sinche.

Presentaron licencia los señores congresistas Patricia Rosa Chirinos Venegas, Mery Eliana Infantes Castañeda, Hilda Marleny Portero López, Roberto Sánchez Palomino, Rosío Torres Salinas, Héctor Valer Pinto y Norma Martina Yarrow Lumbreras.

I. SITUACIÓN PROCESAL

1.1. Antecedentes procedimentales

El Proyecto de Ley 12035/2025-PE, Ley que regula el régimen general de los servicios postales presentado por el Poder Ejecutivo, propone regular los servicios postales, así como establecer las disposiciones sobre la organización, competencias funciones, derechos y obligaciones de los agentes del sector postal, fue presentado al Área de Trámite Documentario el 05 de agosto de 2025, siendo decretado a la Comisión de Transportes y Comunicaciones con fecha 08 de agosto de 2025 como única comisión dictaminadora.

1.2 Admisibilidad del Proyecto de Ley 12035/2025-PE

La iniciativa legislativa en estudio cumple con los requisitos generales y específicos establecidos en los artículos 75, 76 y 77 del Reglamento del Congreso de la República y su modificatoria según Resolución Legislativa del Congreso 205-

**DICTAMEN POR MAYORIA RECAÍDO EN EL
PROYECTO DE LEY 12035/2025-PE, QUE
PROPONE LA LEY QUE REGULA EL RÉGIMEN
GENERAL DE LOS SERVICIOS POSTALES**

2005-CR (publicada el 21 de julio de 2006)¹, para la admisibilidad de los proyectos de ley, por lo que se procedió a solicitar opiniones y a realizar el estudio correspondiente. Asimismo, se ha tomado en consideración para su elaboración el artículo 76 del Reglamento del Congreso, referido a la relación que se tiene con la Agenda Legislativa 2024-2025², aprobada de conformidad con el artículo 29³ y las políticas de Estado expresadas en el Acuerdo Nacional. La referida Agenda Legislativa 2024-2025 fue aprobada mediante Resolución Legislativa del Congreso N° 006-2024-2025-PE, la cual, en el Objetivo IV: AFIRMACIÓN DE UN ESTADO EFICIENTE, TRANSPARENTE Y DESCENTRALIZADO, incluye como política de Estado la SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO.

1.3 Antecedentes parlamentarios

La presente iniciativa tiene como antecedente parlamentario el Proyecto de Ley 00738/2016-CR, Ley que autoriza al Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) a supervisar la calidad del servicio de comunicaciones postales y a resolver las controversias que se susciten entre los concesionarios del servicio de comunicaciones postales y los usuarios, presentado el 16 de diciembre de 2016, por el Grupo Parlamentario Fuerza Popular.

2. CONTENIDO DEL PROYECTO DE LEY

El Proyecto de Ley 12035/2024-CR consta de cuarenta y cuatro (44) artículos, seis (06) disposiciones complementarias finales y dos (02) disposiciones complementarias derogatorias. El Proyecto de Ley tiene por finalidad determinar el régimen general de los servicios postales, así como garantizar la prestación del servicio postal universal, asegurando su prestación en adecuadas condiciones de calidad y sostenibilidad y promoviendo la libre competencia en el sector, de tal manera que los servicios postales contribuyan al crecimiento y desarrollo del país

¹[https://www2.congreso.gob.pe/Sicr/RelatAgenda/proapro.nsf/ProyectosAprobadosPortal/11C84305AF987435052571B0007189CF/\\$FILE/RLC0252005ModificacionReglamento.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/Sicr/RelatAgenda/proapro.nsf/ProyectosAprobadosPortal/11C84305AF987435052571B0007189CF/$FILE/RLC0252005ModificacionReglamento.pdf)

² La Agenda Legislativa es un instrumento concertado de planificación del trabajo parlamentario en materia legislativa y que el debate de los proyectos de ley ahí contenidos tiene prioridad, tanto en las comisiones como en el Pleno del Congreso

³ Artículo 29.

(...)

Al inicio del Período Anual de Sesiones, los Grupos Parlamentarios y el Consejo de Ministros presentarán una propuesta detallando los temas y proyectos de ley que consideren necesario debatir y aprobar durante dicho periodo. El Pleno del Congreso votará la inclusión en la Agenda Legislativa de estos proyectos, incluyéndose en la misma sólo a los que obtengan mayoría simple. El debate de estos proyectos de ley tiene prioridad, tanto en Comisiones como en el Pleno del Congreso, salvo lo dispuesto por el artículo 105 de la Constitución Política del Estado y no impide que puedan dictaminarse y debatirse otros proyectos.

**DICTAMEN POR MAYORIA RECAÍDO EN EL
PROYECTO DE LEY 12035/2025-PE, QUE
PROPONE LA LEY QUE REGULA EL RÉGIMEN
GENERAL DE LOS SERVICIOS POSTALES**

por ser considerados de necesidad y utilidad pública y de preferente interés social.

En el marco de las competencias del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), en el año 2016, se evaluó la necesidad de retomar los trabajos de reforma postal iniciados en 2007, oportunidad en la que con la asistencia de la Unión Postal Universal (UPU) y la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP) se formula el Plan Integral de Reforma y Desarrollo Postal, el mismo que se constituía a en un documento guía para reformar la prestación de los servicios postales en el país.

En esa línea se efectuó el Plan de Acción Preliminar del Proceso de Coaching en el Perú en materia de Reforma Postal, dirigido a funcionarios del Gobierno Central y liderado por los expertos de la UPU y de la UPAEP. Dicha labor permitió dar cuenta de un diagnóstico de la situación del sector postal y de Serpost S.A., en su calidad de operador designado, llegándose a concluir, entre otros aspectos que, el marco legal resulta insuficiente y desactualizado, puesto que no establece los alcances del SPU, ni las condiciones de su prestación; por lo que no garantiza el cumplimiento de las obligaciones del Estado para su adecuada prestación; y, asimismo, resultaba indispensable la modernización del operador designado a fin que pueda cumplir las referidas obligaciones.

En efecto, en el periodo analizado, se evidenció que Serpost S.A. atendía únicamente el 1.82% del mercado nacional, y que de este porcentaje el 93% correspondía a envíos de servicio expreso, y el 7% restante a envíos de servicio básico, lo que en números globales representaba el 0.20% de los servicios básicos totales; que su infraestructura, herramientas operativas y personal resultaban insuficientes para el tratamiento de los envíos postales a nivel nacional; que había decidido suspender la prestación del servicio postal básico con destino nacional y que existe a una falta de financiamiento para el cumplimiento de la prestación del SPU.

En tal sentido, el objetivo general de la Ley consiste en establecer un régimen general de los servicios postales que permita contar con servicios postales de calidad, eficientes y accesibles, a fin de permitir que la producción nacional pueda acceder de forma sencilla, segura y rápida a nuevos mercados, facilitando con ello la actividad económica y comercial en beneficio de la población, estableciéndose un SPU en todo el territorio nacional, de calidad y a precios asequibles.

3. MARCO NORMATIVO

- 3.1. Constitución Política del Perú
- 3.2. Reglamento del Congreso de la República

**DICTAMEN POR MAYORIA RECAÍDO EN EL
PROYECTO DE LEY 12035/2025-PE, QUE
PROPONE LA LEY QUE REGULA EL RÉGIMEN
GENERAL DE LOS SERVICIOS POSTALES**

- 3.3. Decreto Legislativo N° 685, Declaran al servicio postal de necesidad y utilidad pública y de preferente interés social: con rango de Ley, declara al servicio postal de necesidad y utilidad pública y de preferente interés social, cuyo fomento y control corresponde al Estado. Mediante la norma se liberaliza el servicio postal al prohibirse todo tipo de monopolio, acaparamiento, prácticas y acuerdos restrictivos en su prestación; establece que toda persona natural o jurídica, constituida o establecida en el país, tiene derecho a prestar libremente servicios postales en la forma regulada, a través de concesión otorgada por el MTC.

La norma define que el servicio postal comprende la admisión, transporte y entrega de los envíos de correspondencia tales como: cartas, tarjetas postales, impresos, cecogramas, pequeños paquetes y encomiendas; así como la prestación de servicios postales de valores y otros calificados como postales por las normas pertinentes, con sujeción a los dispositivos vigentes y a lo establecido en las convenios y acuerdos internacionales que el país haya ratificado.

Mediante la norma mencionada, se creó la empresa Serpost S.A., como persona jurídica de derecho privado, organizada bajo la forma comercial de sociedad anónima, de acuerdo a la Ley de la Actividad Empresarial del Estado y a la Ley General de Sociedades; y se le otorga la concesión, sin exclusividad, del servicio postal en todo el país, obligándola a prestar dicho servicio en todo el territorio nacional, con carácter de Administración Postal del Estado, para el cumplimiento de las acuerdos y convenios internacionales.

- 3.4. Decreto Supremo N° 032-93-MTC, por el cual se desarrolla reglamentariamente los aspectos relacionados con el otorgamiento de concesiones y establece que los concesionarios de servicios postales podrán diseñar su propio sistema operativo.
- 3.5. La Ley N° 27987, publicada el 3 de junio de 2003, faculta al MTC a ejercer la potestad sancionadora en el ámbito, de los servicios postales. Del mismo modo, establece el régimen de infracciones y sanciones administrativas en materia postal, aplicable a todos los operadores postales que desarrollan su actividad en el mercado, incluido el operador público, Serpost S.A.
- 3.6. Decreto Supremo N° 046-2003- MTC publicado con fecha 3 de agosto de 2003, que aprueba el reglamento de la Ley N° 27987, y establece los procedimientos para el desarrollo de la facultad sancionadora concedida al MTC. Dicho reglamento fue derogado, con excepción de sus artículos 14, 15, y 20, los cuales permanecen vigentes, de acuerdo con el numeral 1 de la Única Disposición Complementaria Derogatoria del Reglamento de Fiscalización y

**DICTAMEN POR MAYORIA RECAÍDO EN EL
PROYECTO DE LEY 12035/2025-PE, QUE
PROPONE LA LEY QUE REGULA EL RÉGIMEN
GENERAL DE LOS SERVICIOS POSTALES**

Sanción en la Prestación de Servicios y Actividades de Comunicaciones de Competencia del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

- 3.7. Decreto Supremo N° 028-2019-MTC, publicado con fecha 3 agosto de 2019. De esta forma se detallan los alcances de la supervisión y control de las operaciones postales, la aplicación del régimen sancionador y las pautas tendientes a facilitar los pagos de las multas aplicadas.
- 3.8. Decreto Supremo N° 026-2004-MTC, del 11 de julio de 2004, se creó el Registro Nacional de Concesionarios del Servicio Postal, el que se constituye en un instrumento de gestión administrativa del MTC, que contiene la información actualizada sobre los datos y las características básicas de las concesiones postales otorgadas.
- 3.9. Resolución Ministerial N° 697-2004-MTC/03 se aprobó la "Directiva de Gestión del Registro Nacional de Concesionarios del Servicio Postal", que detalla el procedimiento para el registro y actualización de datos inscribibles, así como, las disposiciones necesarias para su adecuada gestión, la cual fue modificada mediante Resolución Ministerial N° 440-2008- MTC/03.
- 3.10. Decreto Supremo N° 007-2011-MTC, publicado el 23 de febrero de 2011, se estableció el Sistema de Codificación Postal Nacional (CPN) que incluye las obligaciones a cargo de los concesionarios postales, para la difusión y uso del CPN entre sus usuarios; las obligaciones a cargo de las entidades de la Administración Pública, con relación a los envíos de correspondencia oficial que cursen; y, los mecanismos de difusión y supervisión por parte del MTC, para facilitar el uso e implementación del CPN.

Conforme se señala en la propuesta normativa, y habiéndose revisado el marco legal vigente, se evidencia que no recoge ninguna de estas obligaciones, deviene en "insuficiente" por cuanto no establece la prestación de un Servicio Postal Universal (SPU) en las condiciones operativas que establece el Convenio Postal Universal como obligación de los países miembros, fundamentalmente en los aspectos de sostenibilidad financiera de la prestación de estos servicios; y "desactualizada", por cuanto, al ser una norma emitida en el año 1991, en un contexto normativo internacional establecido por el 20° Congreso UPU de 1989, no contempla aquellas obligaciones que en la materia se estableció a partir del 22° Congreso UPU de 1999.

En ese sentido, el marco actual no establece los alcances del SPU, las condiciones en las que debe brindarse el servicio; no garantiza tampoco el cumplimiento de las obligaciones del Estado para dicho fin; carece de determinación de las condiciones de financiación sostenible del SPU; y no establece normas de calidad o los mecanismos de

**DICTAMEN POR MAYORIA RECAÍDO EN EL
PROYECTO DE LEY 12035/2025-PE, QUE
PROPONE LA LEY QUE REGULA EL RÉGIMEN
GENERAL DE LOS SERVICIOS POSTALES**

control de su prestación, por lo que surge la necesidad de hacer ajustes normativos para garantizar la prestación y sostenibilidad del SPU.

Todo lo referido ha conllevado a que se no se cumpla a cabalidad con las obligaciones establecidas en las Actas de la UPU, afectando de alguna forma los derechos de los usuarios, y la sostenibilidad financiera de los servicios básicos postales (SPU), produciendo más bien una dificultad de acceso por parte de la población a los servicios básicos postales en todo el territorio nacional, que se presten servicios con calidad deficiente, y que el operador designado opere el SPU sin control ni supervisión.

En cuanto a la función reguladora del MTC, si bien su LOF establece expresamente sus competencias en materia de servicios postales, las mismas no se encuentran articuladas, impidiéndole actuar con prontitud y de modo más especializado en la materia, generando la falta de un adecuado desarrollo de la función reguladora.

Por otro lado, también faltan algunas funciones específicas en el ROF del MTC, a fin de que propicie un mayor control y una supervisión más efectiva del SPU y del servicio postal en general. El régimen sancionador es también insuficiente y desactualizado, lo que contribuye a la existencia de informalidad operativa en la prestación de los servicios.

4. ANÁLISIS DEL PROYECTO DE LEY

4.1. ANTECEDENTES

En el marco de las competencias del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), en el año 2016, se evaluó la necesidad de retomar los trabajos de reforma postal iniciados en 2007, oportunidad en la que con la asistencia de la Unión Postal Universal (UPU) y la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP) se formula el Plan Integral de Reforma y Desarrollo Postal, el mismo que se constituyó en un documento guía para reformar la prestación de los servicios postales en el país.

En esa línea se efectuó el Plan de Acción Preliminar del Proceso de Coaching en el Perú en materia de Reforma Postal, dirigido a funcionarios del Gobierno Central y liderado por los expertos de la UPU y de la UPAEP. Dicha labor permitió dar cuenta de un diagnóstico de la situación del sector postal y de Serpost S.A., en su calidad de operador designado, llegándose a concluir, entre otros aspectos que, el marco legal resulta insuficiente y desactualizado, puesto que no establece los alcances del SPU, ni las condiciones de su prestación; por lo que no, garantiza el cumplimiento de las obligaciones del Estado para su adecuada prestación; y, asimismo, resultaba

**DICTAMEN POR MAYORIA RECAÍDO EN EL
PROYECTO DE LEY 12035/2025-PE, QUE
PROPONE LA LEY QUE REGULA EL RÉGIMEN
GENERAL DE LOS SERVICIOS POSTALES**

indispensable la modernización del operador designado a fin que pueda cumplir las referidas obligaciones.

En efecto, en el periodo analizado, se evidenció que Serpost S.A. atendía únicamente el 1.82% del mercado nacional, y que de este porcentaje el 93% correspondía a envíos de servicio expreso, y el 7% restante a envío de servicio básico, lo que en números globales representaba el 0.20% de los servicios básicos totales; que su infraestructura, herramientas operativas y personal resultaban insuficientes para el tratamiento de los envíos postales a nivel nacional; que había decidido suspender la prestación del servicio postal básico con destino nacional y que existe una falta de financiamiento para el cumplimiento de la prestación del SPU.

Al evidenciarse el incumplimiento de sus obligaciones nacionales e internacionales, así como un detrimento en la calidad del servicio brindado, se vio necesario adoptar medidas correctivas urgentes; y en ese sentido, se estuvo trabajando en una propuesta de reforma postal que implique la actualización de marco legal y la modernización del operador designado, así como el restablecimiento de la prestación del servicio postal básico. Sin embargo, a la fecha el marco legal del sector postal y la situación operativa de Serpost S.A. mantienen los problemas previamente identificados.

A ello debe agregarse el impacto del crecimiento del comercio electrónico, cuya logística se desarrolla, en su mayoría, por el operador designado. Si bien este último punto no debería representar un problema, sino más bien una ventaja para la empresa, lo cierto es que la plataforma operativa de Serpost S.A. no puede hacer frente al crecimiento del comercio electrónico, como consecuencia de la precariedad de sus procesos operativos e infraestructura y las dificultades financieras que sostiene.

Ello es más gravitante si se considera que vía Serpost S.A. se desarrollan los programas Exporta e Importa fácil, que involucran procedimientos aduaneros dirigidos a facilitar la exportación e importación de micro, pequeñas y medianas empresas.

Adicionalmente al diagnóstico efectuado por la UPU y en relación a la importancia de las empresas de servicio postal como operadores de comercio, cabe señalar que, el Banco Interamericano de Desarrollo ha efectuado un estudio sobre la normatividad aduanera y logística en el Perú (Estudio sobre Barreras al Comercio Electrónico en la Alianza del Pacífico análisis área logística Perú, 2019), en el que ha identificado falencias en el desarrollo del servicio postal, entre las que se pueden señalar la falta de

**DICTAMEN POR MAYORIA RECAÍDO EN EL
PROYECTO DE LEY 12035/2025-PE, QUE
PROPONE LA LEY QUE REGULA EL RÉGIMEN
GENERAL DE LOS SERVICIOS POSTALES**

financiamiento para la automatización de procesos, las escasas herramientas tecnológicas para la transmisión de información electrónica anticipada a las aduanas que permitan mejorar el servicio postal, escasos servicios de valor agregado logístico, falta de interoperabilidad con la ventanilla única, empleo de transporte marítimo, y podría agregarse terrestre, entre otros.

Las empresas de servicios postales, además de prestar el servicio de mensajería como servicio primordial, son ahora vistas a nivel internacional como prestadoras de servicios de comercio exterior y media para el impulso del comercio electrónico. En ese sentido, además de operadores postales, son operadores logísticos, los cuales debe desarrollar servicios eficientes y competitivos que tienen un impacto en las operaciones de comercio.

Al tener un rol estratégico para los servicios de envíos expresos de mercancías, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) ha analizado las oportunidades de mejora que tiene Serpost S.A. que conlleven a su inserción en las cadenas logísticas de alcance global, lo cual se basa en una mejora de su estrategia comercial y en una eventual mejora de la normatividad asociada a sus servicios.

Por su parte, a través de la Resolución Ministerial N° 0412-2020-MTC/01.03 se aprobó la creación del Grupo de Trabajo Multisectorial (GTM) cuyo objetivo sea el de revisar la normativa vigente sobre materia postal y analizar la situación de la prestación del servicio postal, a fin de proponer recomendaciones que procuren la modernización del operador designado.

El citado GTM, dependiente del MTC, tuvo como miembros participantes⁴ a distintas entidades del Estado, cuya labor se ve involucrada de forma directa e indirecta en la prestación del servicio postal, como son el Financiamiento de la Actividad se encuentra a cargo de normar y dirigir la actividad empresarial del Estado, entre ellas la de Serpost S.A.; el MINCETUR, encargado de dirigir, ejecutar, coordinar y supervisar la política de comercio exterior y ha participado en la implementación del mecanismo promotor "Exporta fácil"; el Ministerio de la Producción (PRODUCE), competente en materia de la micro, pequeña, mediana y gran empresa, las cuales, en los últimos años, han desarrollado sus actividades a través del *e-commerce*; y, el MTC como ente rector de los servicios postales y en el marco de las competencias exclusivas que tiene sobre dicho servicio.

⁴ La designación de los representantes de las referidas entidades se dio mediante comunicación oficial a la Secretaría Técnica del GTM, ejercida por la Dirección General de Políticas y Regulación en Comunicaciones.

**DICTAMEN POR MAYORIA RECAÍDO EN EL
PROYECTO DE LEY 12035/2025-PE, QUE
PROPONE LA LEY QUE REGULA EL RÉGIMEN
GENERAL DE LOS SERVICIOS POSTALES**

4.2. Análisis técnico

El sistema postal peruano enfrenta una encrucijada crítica que exige una reforma integral de su marco normativo vigente. El Proyecto de Ley 12035/2025-PE, presentado por el Poder Ejecutivo con carácter de urgente, propone modificar la legislación postal para garantizar el acceso universal al servicio postal, establecer criterios de regulación tarifaria y promover la modernización del sistema postal del país.

Esta iniciativa surge ante el evidente rezago operativo, financiero y tecnológico de la empresa pública Servicios Postales del Perú S.A. (Serpost), operador designado del servicio postal, cuyo modelo vigente data de hace más de 30 años. La falta de reformas desde la década de 1990 ha llevado a una drástica reducción en la cobertura y el uso del correo tradicional, amenazando la continuidad de un Servicio Postal Universal (SPU) de calidad para todos los peruanos.

Serpost, creada en 1991 como sucesora de la Dirección de Correos y Telégrafos, opera como sociedad de derecho privado del Estado bajo la tutela del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC). Actualmente cuenta con aproximadamente 158 oficinas a nivel nacional, 563 carteros y 1,772 trabajadores, cifras modestas para una población superior a 33 millones. En las últimas décadas, Serpost ha perdido protagonismo debido a la liberalización del mercado postal (más de 500 operadores privados autorizados compiten en servicios de mensajería) y a la transformación digital, que redujo drásticamente el envío de correspondencia física.

La disminución del tráfico postal nacional es alarmante: pasó de 17 millones de envíos en 2014 a apenas 1.3 millones en 2024, una caída de más del 90%. Esta contracción, ilustrada en la Figura 1, refleja el reemplazo del correo tradicional por medios electrónicos y la migración de los envíos físicos hacia el comercio electrónico y los operadores de mensajería privados.

Figura 1: Caída del tráfico postal nacional en Perú (2014-2024)

**DICTAMEN POR MAYORIA RECAÍDO EN EL
PROYECTO DE LEY 12035/2025-PE, QUE
PROPONE LA LEY QUE REGULA EL RÉGIMEN
GENERAL DE LOS SERVICIOS POSTALES**

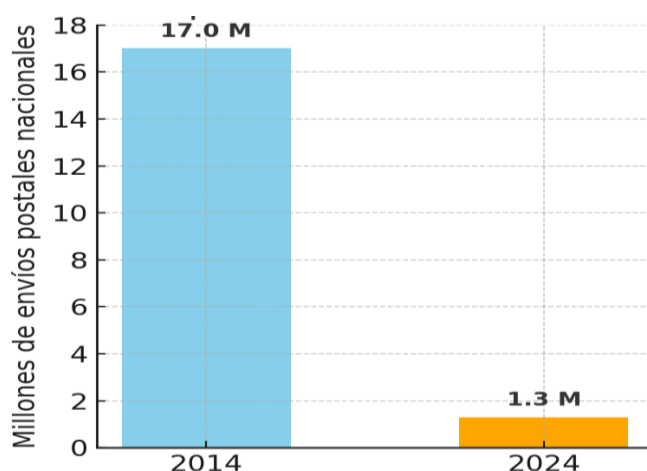


Figura 1: Drástica caída del tráfico postal nacional en Perú (envíos de correspondencia anual, 2014 vs 2024). La reducción de 17 millones a 1.3 millones de piezas en una década evidencia el declive del correo tradicional y la urgencia de modernizar el servicio postal.

Paralelamente, Serpost atraviesa una crisis financiera y operativa. En 2024 mostró cierta mejora en rentabilidad (ROE 5.8%, ROA 4.1%) tras años de resultados negativos, pero su liquidez se deterioró (ratio 0.95) y persiste riesgo de insolvencia inmediata.

Las restricciones impuestas por el Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado (FONAFE) han impedido a Serpost reinvertir sus escasos excedentes en modernizar y ampliar su operación: los pocos beneficios generados se distribuyen obligatoriamente como dividendos al Estado, en lugar de destinarse a mejorar infraestructura y tecnología. Este esquema ha conducido a una “descapitalización cíclica” de la empresa, incrementando su endeudamiento y deterioro operacional a pesar de generar excedentes modestos.

En síntesis, el modelo vigente mantiene a Serpost en estancamiento financiero, sin apoyo presupuestal directo (pues se autofinancia con ingresos propios) y sin poder competir eficazmente en un entorno de alta competencia y creciente demanda de servicios logísticos modernos.

4.3. Análisis sobre las disposiciones complementarias que se modifican y que se incluyen en el texto sustitutorio

a) DCF Cuarta. Por qué se modifica la designación de Serpost S.A. a 5 años en vez de 20 años.

El plazo de 20 años genera riesgo regulatorio porque comprometer al Estado por dos décadas sin mecanismos de control periódico podría ocasionar

**DICTAMEN POR MAYORIA RECAÍDO EN EL
PROYECTO DE LEY 12035/2025-PE, QUE
PROPONE LA LEY QUE REGULA EL RÉGIMEN
GENERAL DE LOS SERVICIOS POSTALES**

ineficiencias, falta de incentivos y captura institucional.

Un plazo de 5 años está alineado a los ciclos de gobierno nacional, al horizonte de planeamiento del MTC y a los modelos internacionales de revisión periódica del Servicio Postal Universal (SPU).

Un periodo más corto permite ajustes regulatorios más frecuentes y evaluar el desempeño de Serpost S.A. en un contexto de transformación digital del mercado postal y del e-commerce.

La Constitución promueve la eficiencia de los servicios públicos y la libre competencia (arts. 58 y 61). La fijación de un periodo corto con evaluación posterior se ajusta al principio administrativo de razonabilidad (art. IV del Título Preliminar de la Ley 27444) y garantiza que la designación de Serpost no se interprete como una barrera de entrada ni como un privilegio ilimitado.

b) DCF Quinta. Por qué se incluye la obligación de Serpost de presentar un Plan de modernización y fortalecimiento institucional.

Serpost tiene brechas operativas en digitalización, rastreo, logística, infraestructura, calidad y tiempos de entrega; además atraviesa una crisis financiera.

Es indispensable exigir un plan con metas medibles, anuales y fiscalizables, que permita demostrar avances durante los 5 años.

Con esta DCF se garantiza que la designación se otorgue bajo la figura de "obligación de hacer para mejorar", no como un reconocimiento automático.

c) DCF Sexta. Por qué se incorpora una disposición expresa de libre competencia.

En un mercado con más de 500 operadores postales, se debe asegurar que la designación del operador del SPU no se interprete como exclusividad ni como ventaja anticompetitiva. Con esta DCF se reafirma que Serpost solo es operador del SPU, pero compite en igualdad con privados en segmentos expresos, e-commerce y mensajería.

El artículo 61 de la Constitución Política señala que el Estado vigila y facilita la libre competencia y combate toda práctica que la limite y el abuso de posiciones dominantes o monopólicas. Se acredita que esta reforma no entrega un monopolio, sino fortalece un servicio universal.

d) DCF Séptima. Por qué se incluye la evaluación integral para la eventual renovación de la designación

Para crear un mecanismo objetivo y verificable que permita medir el

**DICTAMEN POR MAYORIA RECAÍDO EN EL
PROYECTO DE LEY 12035/2025-PE, QUE
PROPONE LA LEY QUE REGULA EL RÉGIMEN
GENERAL DE LOS SERVICIOS POSTALES**

desempeño en términos de: cobertura, calidad, tarifas SPU, digitalización, cumplimiento de estándares UPU, etc. Se elimina la discrecionalidad.

La evaluación no solo será del MTC, sino que incorpora a Indecopi, generando mayor independencia y credibilidad.

La disposición se sustenta en los principios de eficacia y eficiencia, y en el control y supervisión del servicio público. Permite que la renovación o eventual concurso sea decidido con base en informes oficiales, evitando arbitrariedad.

e) DCF Octava. Por qué se agrega un concurso público para la designación futura del operador del SPU

Permite al Estado optar, tras los 5 años, por renovar a Serpost, modificar las condiciones o convocar a un concurso público si resulta conveniente. Da flexibilidad plena para adaptarse a cambios del mercado y de la tecnología.

Compatibiliza la designación directa con el principio de temporalidad y revisión periódica de concesiones públicas. Permite que, si Serpost no cumple, el Estado no quede atado a un prestador ineficiente.

4.3. Análisis sobre la necesidad, viabilidad y oportunidad de la propuesta legislativa

a) Sobre la necesidad

Existen limitaciones del régimen actual, si bien el D.L. 685 obliga a Serpost a cubrir todo el país, en la práctica no se establecieron metas ni mecanismos de financiamiento para lograrlo. La cobertura pública se ha ido reduciendo paulatinamente. Hoy, Serpost opera con solo 158 oficinas, principalmente en capitales provinciales y distritos urbanos, dejando enormes áreas rurales sin atención regular. Más de 1,600 distritos carecen de oficina postal, aproximadamente el 72% de los distritos del país, lo que significa que unos 15.6 millones de peruanos (casi la mitad de la población) no tienen acceso al Servicio Postal Universal en sus localidades.

La normativa vigente no contempla obligaciones específicas de densidad de puntos de servicio ni una definición clara de qué comprende el SPU, lo cual ha permitido esta contracción de la red sin infracción formal. Tampoco existe un fondo compensatorio para sostenimiento del SPU; Serpost ha debido financiar la operación en zonas remotas con sus propios ingresos, resultando en un sesgo a retraer su presencia donde es deficitario.

Asimismo, las tarifas sin regulación focalizada, toda vez que; actualmente, las

**DICTAMEN POR MAYORIA RECAÍDO EN EL
PROYECTO DE LEY 12035/2025-PE, QUE
PROPONE LA LEY QUE REGULA EL RÉGIMEN
GENERAL DE LOS SERVICIOS POSTALES**

tarifas de servicios postales en Perú se determinan básicamente por el mercado y la libre competencia. No hay en vigor tarifas controladas por el Estado, salvo las derivadas de convenios UPU para el intercambio internacional. En teoría, Serpost aplica tarifas uniformes a nivel nacional para envíos de correspondencia.

Sin embargo, no existe una disposición legal que fije tope o criterios de "tarifa social" para el SPU. Esto implica que, de tener dificultades financieras, el operador podría verse tentado a elevar precios de cartas o encomiendas básicas, afectando la asequibilidad. Mientras, los operadores privados fijan precios libremente y suelen enfocarse en servicios premium, corporativos o de mensajería urbana, dejando sin alternativa asequible a la población rural o de bajos recursos.

La ausencia de regulación tarifaria puntual para los servicios universales puede conllevar tarifas poco accesibles en zonas alejadas donde, por costo operativo, Serpost aumenta precios o los privados cobran montos elevados por la falta de economías de escala.

Sumado a ello, también existe una obsolescencia tecnológica y operativa; el marco vigente no contempla aspectos de modernización digital, comercio electrónico ni integración logística público-privada. Temas como seguimiento y rastreo (tracking), entrega por medios alternativos (casilleros postales, puntos de recojo en tiendas), pagos electrónicos, firma digital de entregas, etc., no están regulados ni promovidos en la normativa antigua.

Asimismo, no se han establecido estándares de calidad de servicio medibles (tiempos de entrega, frecuencia de reparto) equivalentes a los adoptados internacionalmente. Según datos del propio MTC, Serpost actualmente no cumple con los estándares de calidad de la UPU: se exige que 85% de los envíos se entreguen en máximo 5 días hábiles, pero fuera de Lima este plazo se excede ampliamente.

En 2022, Serpost logró que el 85% de envíos internacionales en Lima lleguen en 5 días, pero en zonas urbanas de provincias tardaron hasta 9 días y en zonas rurales 17 días, muy por encima del estándar mínimo recomendado. Esto refleja la brecha de desempeño que la regulación vigente no ha podido corregir, en parte por falta de metas explícitas y de recursos para modernización.

No existe una entidad reguladora postal independiente (como sí la hay en telecomunicaciones – Osiptel, o en energía – Osinergmin). La supervisión recae en una dirección del MTC con facultades limitadas. Tampoco se articula

**DICTAMEN POR MAYORIA RECAÍDO EN EL
PROYECTO DE LEY 12035/2025-PE, QUE
PROPONE LA LEY QUE REGULA EL RÉGIMEN
GENERAL DE LOS SERVICIOS POSTALES**

adecuadamente la política postal con otras políticas. La normativa no define con claridad el rol de INDECOPI en materia de competencia postal; si bien el mercado está liberalizado, potenciales prácticas anticompetitivas o abusos de posición de Serpost en uso de su infraestructura no han sido abordados explícitamente. Todo ello configura un vacío regulatorio que puede afectar tanto la protección del usuario final como la equidad competitiva entre operadores.

En suma, el régimen vigente padece de diseño incompleto y desactualizado: liberalizó el mercado, pero no garantizó el servicio universal; confió en la competencia, pero sin regulador sectorial; dejó las tarifas al mercado sin distinguir servicios de interés público; y no previó el advenimiento de la era digital. Esta situación ha conducido a un deterioro sostenido del servicio postal público, como lo demuestran su menguante cobertura y uso. El Proyecto de Ley 12035/2025-PE aborda directamente estas falencias, incorporando medidas para revertirlas.

b) Sobre la viabilidad

La propuesta legislativa introduce cambios sustanciales para fortalecer el servicio postal público sin eliminar la competencia privada, equilibrando la función social del SPU con la eficiencia del mercado.

**DICTAMEN POR MAYORIA RECAÍDO EN EL
PROYECTO DE LEY 12035/2025-PE, QUE
PROPONE LA LEY QUE REGULA EL RÉGIMEN
GENERAL DE LOS SERVICIOS POSTALES**

Aspecto	Régimen Actual (hasta 2024)	Régimen Propuesto (PL 12035/2025-PE)
Operador designado (SPU)	Serpost concesionado sin exclusividad desde 1991. Obligación genérica de cubrir todo el país, sin plazo definido. Designación <i>de facto</i> indefinida (no hubo licitación ni término establecido).	Serpost es ratificado como operador designado del SPU por un período de 20 años. Se definen explícitamente sus obligaciones de cobertura, calidad y continuidad. Se reconoce la posibilidad legal de que otro operador pudiera ser designado vía concurso en el futuro, pero en la ley se nombra directamente a Serpost dada la urgencia.
Cobertura Universal	Obligación general de "prestar servicio en todo el territorio", sin metas específicas ni financiamiento especial. Cobertura real 54.3% de población (2024), mayormente urbana. Zonas rurales ampliamente desatendidas (23% cobertura rural). No hay penalidades por no cubrir áreas, salvo riesgo de perder concesión.	Definición formal del Servicio Postal Universal (SPU) como "conjunto de servicios postales básicos garantizados a todos los habitantes en forma permanente, con cobertura nacional, a tarifas asequibles y con calidad determinada". Serpost deberá presentar y cumplir un Plan de Expansión de Cobertura para alcanzar metas. El incumplimiento de obligaciones de cobertura podría conllevar revisión de la designación.
Financiamiento del SPU	Sin mecanismo específico. Serpost cubre pérdidas en zonas no rentables con ingresos propios (subsidio cruzado implícito). No hay fondo de compensación estatal ni contribuciones de privados. Modelo FONAFE obliga a entregar utilidades en dividendos, dificultando reinversión.	Se otorga a Serpost mayor autonomía financiera: podrá retener utilidades para reinversión en mejora de operaciones y expansión, reduciendo la interferencia de FONAFE. La ley permite explícitamente que Serpost cruce subsidios desde actividades competitivas hacia el SPU, bajo supervisión para evitar distorsiones en competencia.
Regulación de Tarifas	Total libertad tarifaria para todos los servicios postales (sujetos solo a libre competencia). Tarifas del servicio universal (cartas, encomiendas básicas) no están formalmente reguladas; Serpost aplica tarifa única nacional por costumbre, pero podría modificarla previa autorización MTC (TUPA).	Se establece un régimen dual de tarifas: por un lado, "las tarifas de los servicios postales se rigen por las reglas de mercado y libre competencia" para el segmento competitivo; pero por otro, "para los servicios comprendidos en el SPU, el MTC – a propuesta del operador designado – fijará periódicamente una tarifa máxima". Es decir, se regula un tope tarifario para las cartas, impresos y pequeños paquetes del servicio universal, asegurando que sean asequibles para la población general. Los operadores privados no SPU seguirán fijando libremente sus precios, pero la existencia de un

**DICTAMEN POR MAYORIA RECAÍDO EN EL
PROYECTO DE LEY 12035/2025-PE, QUE
PROPONE LA LEY QUE REGULA EL RÉGIMEN
GENERAL DE LOS SERVICIOS POSTALES**

Aspecto	Régimen Actual (hasta 2024)	Régimen Propuesto (PL 12035/2025-PE)
Frecuencia y calidad de entrega	La normativa actual no fija estándares de frecuencia de reparto ni tiempos máximos de entrega. En la práctica, Serpost entrega correspondencia con frecuencias variables: diaria en zonas urbanas principales, pero puede ser semanal o quincenal en ámbitos rurales de baja demanda. Tampoco existen indicadores de desempeño obligatorios reportados al regulador (solo compromisos internacionales genéricos de UPU).	servicio básico a tarifa regulada generará una referencia y presión competitiva a la baja en mercados desatendidos. La propuesta incorpora estándares de calidad para el SPU, alineados con criterios internacionales. Sin especificar en el texto legal todos los detalles técnicos, se menciona que el operador designado debe cumplir condiciones de calidad determinadas por el MTC. Es previsible (según la Exposición de Motivos) que en el reglamento se fijen metas como: mínimo 5 días de entrega por semana en zonas urbanas, y una frecuencia razonable en rurales; 85% de envíos entregados dentro de plazos objetivo.
Acceso a la infraestructura postal	No está contemplado en la normativa actual. La red de Serpost (oficinas, buzones, centros de tratamiento) es utilizada solo por Serpost. Los operadores privados deben desarrollar sus propias redes o hacer convenios informales caso por caso con Serpost para servicios específicos (p.ej., "Importa Fácil" de Serpost puede ser usado por courier privados vía contratos limitados).	Se introduce la figura de "compartición de infraestructura de la red postal pública". Serpost estará obligado a permitir que otros operadores postales (p. ej., courier como DHL, FedEx, Olva, etc.) utilicen, en condiciones de mercado, su infraestructura y red de alcance nacional para llegar a lugares donde aquellos no tienen presencia. Este acceso deberá ser autorizado por Serpost caso por caso, evitando saturación, pero no podrá ser denegado injustificadamente. Se espera que el reglamento precise las condiciones (tasas de acceso, no discriminación).
Rol del Regulador	MTC (Dirección de Políticas y Regulación en Comunicaciones) otorga concesiones, supervisa y sanciona. INDECOPI interviene solo ex post en competencia desleal o defensa del consumidor postal (de manera muy limitada). No existe organismo técnico independiente para tarifas o calidad.	El MTC continúa como autoridad sectorial principal, pero el proyecto enfatiza la coordinación con organismos especializados: sugiere la participación activa de INDECOPI y OSIPTEL en la vigilancia de la competencia y la interconexión de redes. Se propone crear un órgano consultivo o instancia multisectorial para el seguimiento de la implementación de la ley, incluyendo

**DICTAMEN POR MAYORIA RECAÍDO EN EL
PROYECTO DE LEY 12035/2025-PE, QUE
PROPONE LA LEY QUE REGULA EL RÉGIMEN
GENERAL DE LOS SERVICIOS POSTALES**

Aspecto	Régimen Actual (hasta 2024)	Régimen Propuesto (PL 12035/2025-PE)
Modernización y Nuevos Servicios	Marco legal rígido: catálogo de servicios postales centrado en correspondencia, encomiendas, giros postales tradicionales. No contempla explícitamente comercio electrónico, servicios de valor añadido (tracking, seguramiento), ni funciones adicionales de la red postal (logística de última milla, servicios financieros postales, etc.). Serpost ha innovado por iniciativa propia en algunos programas.	posiblemente al regulador de telecomunicaciones (OSIPTEL) dada la convergencia postal-digital, y a la autoridad de competencia (Indecopi) para prevenir subsidios cruzados distorsionadores. Si bien no se crea un regulador postal nuevo, se robustecen las facultades del MTC para dictar normativas específicas (p.ej., regulación tarifaria SPU, estándares de calidad) y se le exige mayor coordinación interinstitucional. La nueva ley amplía la definición de servicios postales para incluir envíos de mercancías asociados a comercio electrónico, servicios digitales complementarios y cualquier modalidad de envío físico de documentos u objetos postales, asegurando la neutralidad tecnológica. Se fomenta la integración con el comercio electrónico: Serpost es posicionado como aliado logístico de las MIPYMES que venden por Internet, ofreciendo tarifas preferenciales y confiabilidad para sus envíos.

Cuadro 1: Comparativa resumida entre el régimen postal vigente y las disposiciones del Proyecto de Ley 12035/2025-PE.

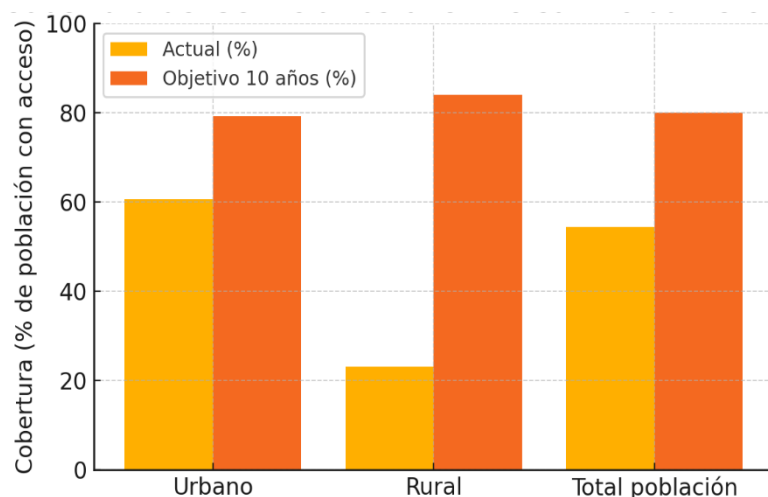
Fuentes: D.L. 685/1991 y reglamentos asociados (situación actual); texto del proyecto de ley y exposición de motivos (propuesta), según reseñado en fuentes de prensa y análisis especializados.

c) Sobre la oportunidad

El acceso universal al servicio postal (Servicio Postal Universal, SPU) es un principio rector promovido por la Unión Postal Universal (UPU) y adoptado en la mayoría de países, que busca asegurar que todos los ciudadanos, sin importar su ubicación geográfica, tengan acceso a servicios postales básicos de calidad a un precio asequible. En el Perú, como se expuso, la realidad dista de ese ideal: casi la mitad de la población está excluida de la red postal pública. Esto se debe a la insuficiente expansión de Serpost y al desinterés de los operadores privados en zonas de baja rentabilidad.

**DICTAMEN POR MAYORIA RECAÍDO EN EL
 PROYECTO DE LEY 12035/2025-PE, QUE
 PROPONE LA LEY QUE REGULA EL RÉGIMEN
 GENERAL DE LOS SERVICIOS POSTALES**

**Figura 2: Cobertura del Servicio Postal Universal en Perú – situación actual
 vs. objetivo a 10 años**



Actualmente, Serpost solo llega al 60.5% de la población urbana y 23.1% de la rural (54.3% nacional). La reforma propone aumentar la cobertura a 80% de la población total, incluyendo más del 84% de los habitantes rurales, mediante 1,126 nuevos puntos de atención en 1,110 distritos hoy desatendidos.

Como muestra la figura, la población rural ha sido la más perjudicada por la contracción del servicio: apenas 1 de cada 4 habitantes rurales tiene acceso hoy a servicios postales. Los privados tampoco cubren esas áreas: las empresas Courier concentran sus 1,434 agencias en el 17% de distritos más desarrollados, alcanzando en conjunto un 70% de la población (principalmente urbana) y solo 30% de la población rural.

Es decir, sin la acción del operador público, el mercado por sí solo ha dejado fuera a las comunidades más aisladas y pequeñas, por considerarlas no rentables. Esta realidad justifica la intervención del Estado para garantizar el SPU, del mismo modo que en otros sectores ha sido necesaria la inversión pública o el establecimiento de obligaciones de servicio universal a operadores.

En algunas zonas, los ciudadanos deben desplazarse grandes distancias hasta la oficina postal más cercana, incurriendo en costos de tiempo y dinero que desincentivan el uso del servicio. Esta brecha postal se suma a la brecha digital y de infraestructura que sufren las poblaciones rurales, profundizando la desigualdad en acceso a comunicaciones. Además, la ausencia de presencia postal estatal en distritos alejados implica que el Estado pierde una ventana de servicio al ciudadano que podría aprovecharse para otras funciones.

Cabe resaltar que el concepto de SPU no se limita a cartas. Incluye también el

**DICTAMEN POR MAYORIA RECAÍDO EN EL
PROYECTO DE LEY 12035/2025-PE, QUE
PROPONE LA LEY QUE REGULA EL RÉGIMEN
GENERAL DE LOS SERVICIOS POSTALES**

acceso a envío de pequeños paquetes y encomiendas de hasta cierto peso, servicios de giros postales (envío/recepción de dinero) y, modernamente, puede incorporar la logística de entrega de comercio electrónico a nivel nacional.

Por tanto, el SPU es un habilitador de integración económica y social: por ejemplo, un emprendedor en la sierra debería poder despachar sus productos artesanales a cualquier punto del país a costo razonable; o una familia en la Amazonía debería poder recibir artículos comprados en línea sin sufrir sobre costos exorbitantes por flete. Actualmente, esas posibilidades están muy limitadas.

Propuesta de mejora de cobertura universal, toda vez que ataca frontalmente este problema. En primer término, consagra en la ley la definición del Servicio Postal Universal con sus características de disponibilidad nacional permanente, calidad y asequibilidad. Esto otorga rango legal al derecho ciudadano de acceso postal, dando un fundamento para exigir su cumplimiento. Serpost, al ser confirmado como operador designado del SPU, deberá sujetarse a obligaciones explícitas de expansión de cobertura.

Según la información proporcionada por el MTC, la meta trazada es llegar al 80% de la población nacional cubierta en 10 años, elevando dramáticamente la presencia en áreas rurales (hasta 84% de la población rural atendida, vs 23% actual). Esto beneficiaría a 8.7 millones de peruanos adicionales con acceso al servicio.

Adicionalmente, la propuesta prevé que la infraestructura postal existente se pueda compartir con operadores privados bajo condiciones de mercado. Esta medida innovadora tiene implicaciones importantes para el acceso universal; compañías de mensajería podrían aprovechar la red de oficinas o rutas de Serpost para llegar donde ellas no llegan, evitando la duplicación de infraestructura en zonas remotas. Por ejemplo, DHL, FedEx u Olva Courier podrían, mediante pago de una tarifa, utilizar un punto de Serpost en un distrito rural como lugar de entrega o recojo de sus envíos, en vez de dejar sin servicio a ese distrito.

Esto no solo genera ingresos adicionales para sostener la red SPU, sino que mejora la disponibilidad de opciones de envío para la población local (podrían recibir envíos internacionales o de comercio electrónico manejados por privados, gracias a la "última milla" de Serpost). En Europa existen experiencias similares de "acceso a la red postal" reguladas por las autoridades para fomentar la competencia sin menoscabar la universalidad, por ejemplo, operadores alternativos utilizan buzones o centros logísticos del correo nacional pagando una contraprestación. El proyecto peruano se alinea con esas mejores prácticas internacionales de uso eficiente de infraestructura postal pública.

**DICTAMEN POR MAYORIA RECAÍDO EN EL
PROYECTO DE LEY 12035/2025-PE, QUE
PROPONE LA LEY QUE REGULA EL RÉGIMEN
GENERAL DE LOS SERVICIOS POSTALES**

Un aspecto crucial será asegurar que esta compartición de red se dé en términos no discriminatorios. Dado que la ley indica que el acceso estará sujeto a autorización de Serpost, algunos expertos señalan el riesgo de que Serpost favorezca a ciertos operadores o establezca tarifas de acceso poco atractivas. Para mitigar ello, el MTC y eventualmente INDECOPI deberán fiscalizar que se respete el principio de "igualdad de acceso": misma tarifa y condiciones para operadores equivalentes, transparencia en los convenios de uso de oficinas o logística, etc.

La aprobación de la propuesta permitirá garantizar que todos los peruanos, especialmente los de zonas rurales y alejadas, tengan acceso a servicios de comunicación básicos contribuye a cerrar brechas territoriales. El correo universal se equipará a otros servicios esenciales (energía, telecomunicaciones, transporte) donde el Estado interviene para lograr una cobertura nacional inclusiva.

Si bien la comunicación hoy se da mayoritariamente por medios digitales, muchas personas (en particular adultos mayores o comunidades sin internet) dependen del correo físico. Además, ciertos documentos legales o trámites requieren el canal postal. Asegurar el SPU es garantizar el ejercicio del derecho a la comunicación escrita para toda la ciudadanía.

Contar con presencia estatal postal en todo el territorio tiene implicancias de seguridad nacional (canales de comunicación oficiales disponibles) y evita depender completamente de actores privados o extranjeros para la distribución de correspondencia en zonas estratégicas. En caso de emergencias o desastres, la red postal pública puede ser movilizad para entregar ayuda, comunicar a comunidades aisladas, etc., cumpliendo una labor social que trasciende el lucro.

Por todos estos motivos, el eje de acceso universal que promueve el proyecto de ley es sólido. La experiencia internacional respalda esta política: países con dispersión geográfica y contrastes urbano-rurales, han mantenido empresas postales estatales fuertes precisamente para asegurar el servicio en la Amazonía, el interior selvático o zonas andinas, donde de otra forma no llegaría el correo. Perú, que según el índice de desarrollo postal de la UPU ocupaba el puesto 99 de 173 países en 2018 (por detrás de Chile y Colombia), necesita dar este salto cualitativo para no rezagarse más en la garantía del SPU.

La tarifa postal es un elemento central para la sostenibilidad y equidad del servicio universal. Un principio básico del SPU es que los precios de los servicios postales básicos (especialmente la carta estándar, tarjetas postales, y pequeños paquetes de determinado peso) deben ser "asequibles" para todos los usuarios. Esto suele implicar que dichas tarifas estén reguladas o al menos supervisadas por el Estado, evitando que consideraciones puramente comerciales las encarezcan al punto de

**DICTAMEN POR MAYORIA RECAÍDO EN EL
PROYECTO DE LEY 12035/2025-PE, QUE
PROPONE LA LEY QUE REGULA EL RÉGIMEN
GENERAL DE LOS SERVICIOS POSTALES**

excluir a los ciudadanos de menores ingresos.

4.4 Análisis de las opiniones recibidas

Para la elaboración del presente dictamen, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 96 de la Constitución Política del Perú, en concordancia con los artículos 22 literal b), 69 y 87 del Reglamento del Congreso de la República, la Comisión de Transportes y Comunicaciones ha solicitado y recibo opiniones de las siguientes entidades:

4.4.1. Cuadro de opiniones solicitadas:

CUADRO N° 01

Solicitudes de opinión sobre el Proyecto de Ley 12035/2025-PE

Fecha de envío	Institución	Documento
25/09/2025	Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones	OFICIO N° 393-2025-2026-CTC/CR
25/09/2025	Cámara de Comercio de Lima	OFICIO N° 0591-2025-2026- CTC/CR
25/09/2025	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual	OFICIO N° 0391-2025-2026-CTC/CR
25/09/2025	Ministerio de Transportes y Comunicaciones	OFICIO N° 491-2025-2026-CTC/CR
25/09/2025	SERPOST	OFICIO N° 392-2025-2026-CTC/CR
25/09/2025	FONAFE	OFICIO N° 0390-2025-2026-CTC-CR

Elaboración: Comisión de Transportes y Comunicaciones

CUADRO N° 02

Opiniones recibidas sobre el Proyecto de Ley 12035/2025-PE

**DICTAMEN POR MAYORIA RECAÍDO EN EL
PROYECTO DE LEY 12035/2025-PE, QUE
PROPONE LA LEY QUE REGULA EL RÉGIMEN
GENERAL DE LOS SERVICIOS POSTALES**

Fecha de recepción	Institución	Documento
21/10/2025	Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones	OFICIO N° 00230-2025-PE/OPSITEL (Of. 132 PL12035) RU 2093129
10/10/2025	FONAFE	Oficio N° 0656-2025-DE-FONAFE (PL 12035) RU 2081197
28/10/2025	INDECOPI	Oficio N° 000529-2025-PRE/INDECOPI.

Elaboración: Comisión de Transportes y Comunicaciones

4.4.2. Análisis de las opiniones recibidas

- a) Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OPSITEL:** Mediante el Informe N° 000237-2025-DPRC/OPSITEL, señala que, conforme se establece en su ámbito de aplicación del Proyecto de Ley, que se encuentran comprendidos dentro de los alcances del proyecto de ley, el conjunto de servicios postales, incluido el servicio postal universal, la remesa y/o giro postal y cualquier otro servicio que se preste a través de una red postal; así como, los operadores postales, el operador designado, los usuarios y el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

Al respecto, de la revisión del Proyecto de Ley, particularmente dentro de su ámbito de aplicación, y de la exposición de motivos, no se advierte alguna disposición normativa asociada a la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, ni mucho menos alguna disposición que impacte sobre las funciones y competencias del OSIPTEL.

Por tales consideraciones, y manifiestan que, no corresponde emitir opinión específica respecto al Proyecto de Ley.

- b) Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI:**

Mediante el Informe N° 000187-2025-DPC/INDECOPI, la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor considera que corresponde al Ministerio de Transportes y Comunicaciones, en el ámbito de sus competencias funcionales en el sector de servicios postales, emitir el pronunciamiento técnico respectivo sobre la viabilidad integral del proyecto

**DICTAMEN POR MAYORIA RECAÍDO EN EL
PROYECTO DE LEY 12035/2025-PE, QUE
PROPONE LA LEY QUE REGULA EL RÉGIMEN
GENERAL DE LOS SERVICIOS POSTALES**

normativo, en base a la información y conocimiento técnico que posee sobre la materia.

La Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor sugiere: *i) la modificación del artículo 28 del Proyecto de Ley 12035/2025-PE, conforme a las precisiones realizadas en el presente informe; ii) incorporar en su exposición de motivos el sustento sobre las razones por las cuales los reclamos vinculados al Servicio Postal Universal (SPU) y al Express Mail Service (EMS) no estarían amparados por el Código de Protección y Defensa del Consumidor; iii) incluir en el articulado y en la exposición de motivos del proyecto una definición precisa del servicio EMS, a fin de facilitar la comprensión de su alcance dentro del marco normativo propuesto.*

Asimismo, señala que, la Dirección Nacional de Investigación y Promoción de la Libre Competencia recomienda reformular artículo 35 del Proyecto de Ley y su correspondiente sección en su Exposición de Motivos en los términos señalados en el presente informe.

5. ANALISIS DEL MARCO NORMATIVO Y EFECTO DE LA VIGENCIA DE LA NORMA

En este contexto, la propuesta legal bajo análisis busca un "giro" estratégico para Serpost y el sistema postal en general, mediante tres ejes fundamentales: (1) asegurar la cobertura universal del servicio postal en todo el territorio, alcanzando a la población hoy desatendida; (2) implementar una regulación tarifaria diferenciada que garantice precios asequibles en el servicio universal sin distorsionar la libre competencia en servicios postales comerciales; y (3) viabilizar la modernización institucional y tecnológica de Serpost, dotándola de herramientas para mejorar su gestión, asociarse con el sector privado y aprovechar las oportunidades del auge del comercio electrónico.

El marco normativo vigente que rige el sistema postal peruano se estableció principalmente en la década de 1990 e inicios de los 2000. Los pilares normativos actuales incluyen:

- a) Decreto Legislativo N° 685 (5 de noviembre de 1991) – Ley de Servicios Postales: Emitido al amparo de facultades delegadas, este decreto declaró al servicio postal como servicio de necesidad y utilidad pública y de preferente interés nacional. Otorgó a Serpost S.A. la concesión del servicio postal a nivel nacional, sin exclusividad, en reemplazo del anterior monopolio estatal de Correos.

A Serpost se la designó como administración postal del Estado, con la obligación de prestar el servicio en todo el país y asegurar el cumplimiento de los acuerdos

**DICTAMEN POR MAYORIA RECAÍDO EN EL
PROYECTO DE LEY 12035/2025-PE, QUE
PROPONE LA LEY QUE REGULA EL RÉGIMEN
GENERAL DE LOS SERVICIOS POSTALES**

internacionales. Este Decreto Legislativo sentó las bases de la liberalización del sector postal peruano a "escenario de competencia abierta", permitiendo la entrada de operadores privados en todas las modalidades de envío, a la vez que encargó a Serpost la función de operador público universal.

- b) Reglamento de Servicios Postales y Concesiones (1993): A fin de desarrollar el D.L. 685, se expidió el Decreto Supremo N° 032-93-TCC, aprobando el reglamento general del servicio postal. Dicho reglamento, estableció las categorías de operadores postales, el procedimiento de otorgamiento de concesiones/postal, las obligaciones de los operadores y las condiciones de prestación del servicio. Posteriormente fue modificado por D.S. N° 013-2006-MTC y D.S. N° 015-2007-MTC, actualizando aspectos como requisitos de autorización, garantías ante aduanas, registro de puntos de atención, etc.

Estas normas reglamentarias configuran hasta hoy el régimen de autorizaciones y supervisión de los operadores postales privados, bajo la órbita del MTC – Dirección General de Servicios Postales.

- c) Ley N° 27987 (año 2003) – Potestad sancionadora del MTC en servicios postales: Esta ley facultó expresamente al MTC a ejercer potestad sancionadora sobre los operadores postales en caso de infracciones al régimen postal. Antes de 2003, la fiscalización de infracciones postales no estaba claramente asignada. La Ley 27987 y su Reglamento aprobado por D.S. N° 046-2003-MTC tipificaron infracciones (muy graves, graves, leves) y sanciones administrativas en materia postal (multas, cancelación de concesiones), reforzando el rol del MTC como ente regulador y sancionador del sector.
- d) Normas de reorganización empresarial: Serpost, como empresa estatal de actividad empresarial, se rige además por la Ley de la Actividad Empresarial del Estado y las disposiciones del FONAFE. Mediante la Ley N° 27170 (1999) se creó el FONAFE para agrupar la gestión de empresas estatales, y normativas posteriores han establecido criterios de gobierno corporativo, distribución de utilidades y control presupuestal para este tipo de empresas. Serpost es una sociedad anónima de derecho privado sujeta a dichas reglas, lo que significa que opera con autonomía administrativa pero sus excedentes financieros son centralizados por FONAFE y debe ceñirse a límites de gasto y endeudamiento fijados para empresas públicas. Este régimen ha sido cuestionado por restarle flexibilidad financiera a Serpost para reinvertir en expansión y modernización.
- e) Disposiciones complementarias: Otras normas relevantes incluyen: i) Código Postal Nacional (D.S. N° 041-2011-MTC, que aprobó la implementación de un sistema de códigos postales de 5 dígitos a nivel nacional para mejorar el

**DICTAMEN POR MAYORIA RECAÍDO EN EL
PROYECTO DE LEY 12035/2025-PE, QUE
PROPONE LA LEY QUE REGULA EL RÉGIMEN
GENERAL DE LOS SERVICIOS POSTALES**

direccionamiento); ii) Normativa aduanera postal, iii) Normas del Servicio Filatélico (que regula emisiones postales); y iv) Convenios internacionales de la UPU, que tienen rango vinculante y establecen parámetros de intercambio postal internacional, tarifas terminales, calidad de servicio, etc., a los cuales Perú adhiere. Si bien el presente proyecto de ley no modifica directamente estos instrumentos, sí debe articularse con ellos para lograr un marco armónico y efectivo.

En resumen, el marco legal vigente del sector postal peruano combina una ley básica de 1991 (D.L. 685) orientada a liberalizar y asignar a Serpost el rol de operador público, una regulación reglamentaria desarrollada a partir de 1993 con actualizaciones puntuales hasta 2007, y leyes especiales que fortalecieron la función sancionadora del MTC (Ley 27987).

No obstante, este marco ha quedado obsoleto frente a los cambios tecnológicos y de mercado de las últimas décadas. Como señalara el MTC, se requiere modernizar un marco legal con más de 30 años de antigüedad para asegurar un servicio postal universal de calidad acorde a las necesidades actuales.

6. ANALISIS COSTO BENEFICIO

Esta medida logra un equilibrio entre asequibilidad y sostenibilidad. Por un lado, blindo a los usuarios de que las tarifas del SPU se disparen, mantenidas "bajas" por regulación, toda alza deberá justificarse por costos reales y ser moderada. Por otro, permite a Serpost cubrir sus costos, ya que podrá solicitar ajustes periódicos.

Cabe mencionar que la tarifa del SPU podría requerir subsidio si resultare insuficiente para cubrir costos en zonas remotas. Sin embargo, la estrategia principal de Perú es permitir el subsidio cruzado interno: Serpost podrá financiar las pérdidas del SPU con ganancias de otras líneas (logística comercial, paquetería acelerada, convenios e-commerce), lo cual ya ocurre, pero ahora se reconoce y regula para que no afecte la competencia deslealmente.

Otro aspecto tarifario es la estructura de precios, es deseable mantener la uniformidad nacional de tarifas SPU (una sola tarifa para igual servicio en cualquier punto del país). Esto ya se da en la práctica y seguramente se preservará, pues facilita la implementación y es un principio de equidad territorial.

La ley no lo dice expresamente, pero al ser tarifas máximas para el servicio universal, se sobrentiende que se aplicará de manera no diferenciada geográficamente.

**DICTAMEN POR MAYORIA RECAÍDO EN EL
PROYECTO DE LEY 12035/2025-PE, QUE
PROPONE LA LEY QUE REGULA EL RÉGIMEN
GENERAL DE LOS SERVICIOS POSTALES**

En lo referente a tarifas internacionales del SPU, estas están regidas por los convenios UPU (sistema de tarifas terminales que se pagan entre operadores por distribución recíproca de correo internacional). Los usuarios ocasionales contarán con precios justos definidos. Esto evitará que, en ausencia de competencia en zonas aisladas, Serpost pudiera subir excesivamente los precios aprovechando ser el único operador.

Entre los principales beneficios de la aprobación del presente marco normativo, tenemos los siguientes:

- a) Fomento del uso del servicio: Tarifas asequibles incentivan a que más personas y pymes utilicen el correo. Se espera que, al expandirse la cobertura, haya un efecto de volumen: nuevos usuarios entrarían al sistema postal si ven que es económico. Esto, a su vez, mejora la sostenibilidad del SPU por economías de escala.
- b) Claridad y transparencia: Al ser tarifas reguladas públicas, los usuarios conocen de antemano los costos. En contraste, muchos couriers privados no publican abiertamente sus tarifas o las varían caso a caso. La presencia de Serpost con tarifa tope puede obligar a la competencia a mantener precios en línea para no perder mercado en ciertos segmentos.
- c) Política social focalizada: Con tarifas asequibles, el Estado puede aprovechar la red postal para programas sociales que requieran envío de materiales (textos escolares, medicinas, etc.), sabiendo que el costo unitario es bajo. Incluso se podrían otorgar franquicias postales (envíos gratuitos o con descuento) a poblaciones vulnerables o instituciones.

Por todo lo expuesto, las disposiciones tarifarias del proyecto de ley son coherentes con buenas prácticas internacionales y resultan fundamentales para garantizar un SPU asequible sin comprometer la competencia. Los potenciales riesgos (subsídios cruzados distorsionantes) pueden manejarse con regulación secundaria.

El sistema postal, tanto en Perú como globalmente, ha experimentado transformaciones profundas en las últimas décadas. El avance de la digitalización provocó la caída del correo tradicional. A la par, el auge del comercio electrónico generó una nueva demanda de servicios de paquetería y logística de entrega a domicilio.

En Perú, Serpost ha quedado rezagada tecnológicamente, a pesar de que ofrece seguimiento (tracking) para algunos servicios certificados, sus sistemas son limitados y muchas operaciones siguen siendo manuales. La trazabilidad de envíos

**DICTAMEN POR MAYORIA RECAÍDO EN EL
PROYECTO DE LEY 12035/2025-PE, QUE
PROPONE LA LEY QUE REGULA EL RÉGIMEN
GENERAL DE LOS SERVICIOS POSTALES**

es incompleta, lo que afecta la confianza de los usuarios en que sus paquetes lleguen a tiempo. Según informes del MTC, Serpost no alcanza estándares de entrega en plazos en buena parte por limitaciones operativas (infraestructura insuficiente, rutas mal diseñadas, falta de transporte adecuado en zonas rurales, etc.).

La ley vigente no contemplaba la figura de servicios postales electrónicos. Si bien estos temas pueden sobrepasar el alcance postal tradicional, en otros países se han incorporado al giro postal para diversificar las empresas. La falta de reinversión llevó a que en muchas oficinas haya equipamiento obsoleto, y que la flota vehicular sea insuficiente o antigua.

Finalmente, hay un aspecto de cultura organizacional; sin incentivos a la innovación y bajo presión de recursos, la empresa no desarrolló nuevas líneas de negocio significativas. El Proyecto de Ley 12035 adopta un enfoque integral para la modernización de Serpost y del sistema postal.

La Unión Postal Universal en su Agenda 2022–2025 insta a los países miembro a modernizar sus redes, implementar estrategias de transformación digital e inclusión financiera a través del correo. Modelos europeos demuestran que es posible hacer rentables a los operadores postales diversificando servicios y apalancando su mayor activo: la capilaridad de su red física.

La legislación comparada de países como España, Francia, Brasil, etc., ha sido actualizada en años recientes para dar mayor flexibilidad comercial a sus correos (por ejemplo, eliminando restricciones en los servicios que pueden ofrecer, permitiendo asociaciones público-privadas, etc.). El Perú, con esta ley, seguiría esos pasos de actualizar el marco jurídico para que no sea un obstáculo sino un facilitador de la innovación postal.

Serpost S.A., como operador público designado del sistema postal peruano, ha jugado un rol dual: por un lado, garantizar el servicio universal en todo el país; y por otro, competir en el mercado de servicios postales y paquetería sin gozar de exclusividad. Esta doble misión ha sido difícil de equilibrar en la práctica, más aún con las restricciones estructurales mencionadas.

Los indicadores financieros hasta 2023 mostraban una empresa en problemas, con pérdidas recurrentes que recién en 2024 empezaron a revertirse levemente. Los ratios de rentabilidad negativos evidenciaban ineficiencias y una base de ingresos insuficiente. Operativamente, la empresa alcanzó su máxima capacidad operativa en 2024, es decir, está al límite de lo que puede manejar con su infraestructura actual. La demanda de paquetes internacionales (88% del volumen) saturó su red,

**DICTAMEN POR MAYORIA RECAÍDO EN EL
PROYECTO DE LEY 12035/2025-PE, QUE
PROPONE LA LEY QUE REGULA EL RÉGIMEN
GENERAL DE LOS SERVICIOS POSTALES**

generando cuellos de botella. Sin inversión, no puede expandir esa capacidad, lo que impide crecer y atrapar nuevas oportunidades de negocio.

A pesar de ello, Serpost mantiene algunas ventajas competitivas; es el único con alcance nominal a todo el territorio, es miembro de la UPU con las facilidades que eso conlleva (tarifas reducidas en intercambio internacional, acceso a redes postales de 192 países), y posee confianza institucional en ciertos segmentos. La reforma busca rescatar y potenciar esos aspectos positivos, al tiempo de solucionar las falencias estructurales. Serpost seguirá siendo el operador designado.

El mercado postal peruano, al estar liberalizado desde 1991, cuenta con una amplia gama de operadores privados; hay más de 500 autorizados, aunque la mayoría son pequeños mensajeros urbanos o empresas especializadas en nichos (couriers regionales, servicios de tramitación de visas, etc.). Los principales jugadores privados incluyen filiales de multinacionales (DHL, FedEx, UPS), operadores locales consolidados (Olva Courier, Shalom, Urbano, etc.), y empresas de transporte de carga que también hacen mensajería.

Los operadores privados, por su parte, han manifestado en foros que ven positiva la modernización de Serpost, siempre que no implique subsidios que distorsionen precios⁵. Es decir, quieren igualdad de condiciones. Esto es atendible: la reforma no busca dar privilegios desleales a Serpost, sino ponerlo al día para que compita justamente.

En conclusión, la reforma del sistema postal peruano apunta a una sinergia; Serpost asume claramente el rol que ningún privado quiere (servicio universal) y mejora en eficiencia, mientras los privados siguen expandiendo servicios innovadores en competencia, usando la red común cuando convenga. Ganará el ciudadano, que tendrá más cobertura, opciones y mejor servicio. Y el país en su conjunto al contar con un sistema postal robusto que soporte sus actividades económicas y sociales.

Como se ha mencionado a lo largo del análisis, existen brechas importantes de infraestructura y digitalización en el sistema postal peruano que motivan la intervención legislativa. El número de oficinas postales (158) es exiguo para la extensión y población del Perú. A modo comparativo, países con población similar tienen redes mucho más densas (por ejemplo, Colombia tiene ~472 oficinas de su operador 4-72; España con menor población tiene más de 2,000 oficinas de Correos). La consecuencia es la ya descrita falta de cobertura en ~72% de distritos.

⁵ Empresas de Servicio Postal - Aduanas | PDF | Correo | Regulación
<https://es.scribd.com/document/535568027/PPT-EMPRESAS-DE-SERVICIO-POSTAL-ADUANAS>

**DICTAMEN POR MAYORIA RECAÍDO EN EL
PROYECTO DE LEY 12035/2025-PE, QUE
PROPONE LA LEY QUE REGULA EL RÉGIMEN
GENERAL DE LOS SERVICIOS POSTALES**

La solución propuesta es aumentar en +700% el número de puntos (1,126 nuevos vs 158 actuales) operando mayormente como agencias tercerizadas.

Esto cerrará geográficamente la brecha, llevando presencia postal a cada provincia y la mayoría de los distritos. Un desafío será asegurar que esos nuevos puntos tengan estándares adecuados (personal capacitado, conectividad para los sistemas, seguridad para resguardar envíos). La ley mandata el establecimiento del SPU, pero la implementación requerirá coordinación con gobiernos locales (varios municipios podrían ofrecer locales en comunidades alejadas para instalar agencias postales).

Beneficios sociales:

- a) **Inclusión social y conectividad:** Incontables historias de ciudadanos que hoy están incomunicados postalmente cambiarán. El valor emocional y social de esa conectividad restablecida es significativo. Permite fortalecer lazos familiares y comunitarios a la distancia.
- b) **Presencia del Estado y confianza:** Llevar oficinas postales o agentes a comunidades donde nunca hubo servicio es una forma muy visible de presencia estatal. Esto mejora la percepción de esas poblaciones hacia el Estado, generando confianza institucional. La población al ver un local de Serpost funcionando asociará que el gobierno se preocupa por integrarlos.
- c) **Patrimonio cultural y filatelia:** Un correo revitalizado también impulsa la filatelia y preserva un patrimonio histórico. Perú tiene emisión de sellos postales, que son embajadores culturales. Si el correo decae, se perdería esa tradición. Con la reforma, se puede revalorizar la filatelia, hacer llegar estampillas a nuevos públicos.
- d) **Impacto en índices internacionales:** La mejora del servicio postal posiblemente refleje en indicadores globales como el Logistics Performance Index del Banco Mundial, donde Perú ha estado rezagado en "tracking & tracing" y "quality of logistics services", o en el índice de la UPU. Esto proyecta una imagen país más moderna y confiable para inversionistas. Un país donde el correo funciona es más atractivo para negocios de venta por catálogo, e-commerce global, etc.

El marco normativo vigente es insuficiente, con más de 30 años sin reformas sustanciales. Ha permitido la liberalización del mercado postal, pero descuidó la garantía del Servicio Postal Universal, la regulación de tarifas básicas y la adaptación tecnológica. Esto ha resultado en una drástica reducción de la cobertura (15.6 millones de peruanos sin acceso al correo), una caída de tráfico postal nacional de 92% en una década, y un deterioro financiero y operativo de Serpost que compromete la continuidad del servicio. La aprobación del presente marco

**DICTAMEN POR MAYORÍA RECAÍDO EN EL
PROYECTO DE LEY 12035/2025-PE, QUE
PROPONE LA LEY QUE REGULA EL RÉGIMEN
GENERAL DE LOS SERVICIOS POSTALES**

normativo resulta necesaria para rescatar un servicio público esencial de un estado cercano al colapso, aprovechar las oportunidades de la economía digital y honrar compromisos internacionales de Perú en materia de servicios postales. El proyecto cuenta con sólido sustento técnico (diagnóstico claro y soluciones avaladas por evidencia comparada) y con legitimidad política, pues responde a la necesidad de miles de comunidades hoy aisladas del correo y al clamor de modernización de una empresa emblemática con 30 años sin reformas.

7. CONCLUSIÓN

Por lo expuesto, la Comisión de Transportes y Comunicaciones, de conformidad con el literal b) del artículo 70 del Reglamento del Congreso de la República, recomienda la **APROBACIÓN** del Proyecto de Ley 12035/2025-PE, con el siguiente **TEXTO SUSTITUTORIO**:

LEY DEL RÉGIMEN GENERAL DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS POSTALES

TÍTULO PRELIMINAR

Artículo único. Principios

La prestación de los servicios postales en general se realiza de acuerdo con los siguientes principios:

- a) Principio de continuidad y regularidad. Desarrollo permanente de los procesos operativos postales, sin interrupción ni suspensión del servicio, salvo por caso fortuito, fuerza mayor o por razones de orden público que lo impidan. En tales casos, se debe comunicar al Ministerio de Transportes y Comunicaciones, que se encuentra facultado para admitir o denegar la suspensión.
- b) Principio de equidad. Mismo tratamiento y prestaciones idénticas de los servicios postales a los usuarios que se encuentren en condiciones similares.
- c) Principio de seguridad. Garantía de respeto al derecho al secreto de las comunicaciones y a la protección de los datos personales, así como a la seguridad y confianza digital.
- d) Principio de igualdad y no discriminación. De acuerdo con la oferta disponible, no puede negarse la prestación del servicio a ninguna persona natural o jurídica que cumpla con los requisitos establecidos, por motivos de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, excepto por razones de seguridad, salubridad u otras establecidas en el reglamento de la presente ley y en las normas complementarias.
- e) Principio de adaptación. El servicio postal se adapta a las necesidades de los usuarios y a las exigencias del mercado, incorporando innovaciones tecnológicas que mejoren la eficiencia operativa, la seguridad y la calidad, o que reduzcan el

**DICTAMEN POR MAYORIA RECAÍDO EN EL
PROYECTO DE LEY 12035/2025-PE, QUE
PROPONE LA LEY QUE REGULA EL RÉGIMEN
GENERAL DE LOS SERVICIOS POSTALES**

costo del servicio, considerando además las características particulares de la población.

- f) Principio de calidad. El servicio postal se presta en las condiciones de calidad establecidas en la regulación respectiva, las cuales se miden por la satisfacción del usuario respecto del servicio brindado.
- g) Principio de sostenibilidad. La prestación del servicio postal universal debe ser sostenible en el tiempo, de manera que garantice el acceso a servicios postales básicos de forma permanente, bajo condiciones mínimas de calidad y con respeto al ambiente.
- h) Otros principios que se establezcan en el reglamento de la presente ley.

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto de la Ley

La presente ley tiene por objeto establecer el régimen general de prestación de los servicios postales, así como regular la organización, competencias, funciones, derechos y obligaciones de los agentes que integran el sector postal.

Artículo 2. Finalidad de la Ley

La presente ley tiene por finalidad garantizar la prestación del servicio postal universal en condiciones adecuadas de calidad y sostenibilidad, así como promover la libre competencia en el sector, de tal manera que los servicios postales contribuyan al crecimiento económico, la inclusión digital y el desarrollo del país, por ser considerados de necesidad y utilidad públicas y de preferente interés social.

Artículo 3. Ámbito de aplicación

3.1. Se encuentran comprendidos dentro del ámbito de aplicación de la presente ley el conjunto de los servicios postales, incluido el servicio postal universal, la remesa o giro postal y cualquier otro servicio que se preste a través de una red postal, así como los operadores postales, el operador designado, los usuarios y el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

3.2. No están comprendidos en el ámbito de aplicación de la presente ley:

- a) Los envíos de una empresa que realiza servicios de transporte o carga, destinados a la misma empresa y conducidos por sus propios medios de transporte.
- b) Los envíos privados que circulan entre poblaciones que no cuentan con presencia de operadores postales.
- c) Los envíos conducidos por los propios interesados y transportados a título

**DICTAMEN POR MAYORIA RECAÍDO EN EL
PROYECTO DE LEY 12035/2025-PE, QUE
PROPONE LA LEY QUE REGULA EL RÉGIMEN
GENERAL DE LOS SERVICIOS POSTALES**

gratuito, conforme lo establezca el reglamento.

Artículo 4. Definiciones

Para los efectos de esta ley se establecen las siguientes definiciones:

- a) Comercio electrónico. También denominado como e-commerce, comercio por Internet o comercio en línea. Consiste en la compra y venta de productos o de servicios que se realiza exclusivamente a través de redes informáticas mediante una plataforma electrónica, con el fin de recibir o realizar pedidos.
- b) Envío no distribuible. Envío postal que no pudo ser entregado a su destinatario o a la persona autorizada para recibirlo, de acuerdo con las condiciones del tipo de servicio contratado para su distribución y con las disposiciones previstas en el reglamento de la presente ley y en las normas complementarias.
- c) Envío postal. Envío de documentos o mercaderías con destinatario definido, acondicionado en la forma definitiva en la que es transportado por el operador postal, conforme a las especificaciones físicas y técnicas que permitan su tratamiento en la red postal. Incluye cartas, tarjetas postales, impresos, cecogramas, pequeños paquetes, encomiendas postales y otros calificados como tales por las normas pertinentes, cuyo peso unitario no sea superior a cincuenta kilogramos.
- d) Envíos prohibidos. Artículos o sustancias cuyo traslado no puede ser aceptado, en ninguna circunstancia, por la red postal.
- e) Express Mail Service (EMS). Servicio postal de entrega rápida con alcance predominantemente internacional, brindado por el operador postal designado conforme a los lineamientos de la Unión Postal Universal. Comprende el envío expreso de documentos y paquetes con tratamiento prioritario, distinto de los servicios postales básicos.
- f) FONAFE. Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado.
- g) INDECOPI. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
- h) MTC. Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
- i) Operador designado. Operador postal designado oficialmente por el Estado para prestar el servicio postal universal, de acuerdo con lo dispuesto en la presente

**DICTAMEN POR MAYORIA RECAÍDO EN EL
PROYECTO DE LEY 12035/2025-PE, QUE
PROPONE LA LEY QUE REGULA EL RÉGIMEN
GENERAL DE LOS SERVICIOS POSTALES**

ley, y para cumplir con las obligaciones derivadas de las actas de la Unión Postal Universal.

- j) Operador postal. Persona natural o jurídica, nacional o extranjera domiciliada en el Perú, autorizada por el MTC para prestar servicios postales mediante concesión postal.
- k) Punto de atención. Establecimiento en el cual el operador postal presta el servicio postal o realiza, como mínimo, una de sus fases dentro del ámbito de prestación autorizado. También se considera punto de atención a la persona natural autorizada por el operador postal para la prestación de los servicios de mensajero rural, conforme a la naturaleza de la relación contractual y en concordancia con la normativa vigente aplicable.
- l) Red postal. Conjunto de medios interconectados, de todo orden, que permiten la prestación del servicio postal en los puntos de atención, por el operador postal.
- m) Servicio postal. Comprende todas o cualquiera de sus etapas, tales como el recojo o admisión, tratamiento, clasificación, transporte, distribución y entrega de envíos postales, así como la prestación de servicios postales de valores y otros calificados como postales por las normas pertinentes. Incluye entre sus modalidades el servicio expreso o servicio de entrega rápida.
- n) Tarifa. Precio aplicable a la prestación de los servicios postales que establece cada operador postal o el operador designado. Tratándose de los servicios comprendidos en el servicio postal universal, la tarifa es regulada por el MTC, conforme a lo dispuesto en la presente ley y su reglamento.
- ñ) Tecnologías digitales. Comprenden las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), incluido el Internet, las tecnologías y dispositivos móviles, así como la analítica de datos utilizada para mejorar la generación, recopilación, intercambio, agregación, combinación, análisis, acceso, búsqueda y presentación de contenido digital, incluyendo el desarrollo de servicios y aplicaciones existentes en materia de gobierno digital.
- o) Usuario. Persona natural o jurídica que utiliza el servicio postal con fines personales o comerciales, ya sea como remitente o destinatario.

Artículo 5. Naturaleza y régimen de los servicios postales

- 5.1. Los servicios postales son servicios de comunicación, de necesidad y utilidad públicas, de preferente interés social y de interés económico general, que se prestan en régimen de libre competencia, quedando prohibido el abuso de

**DICTAMEN POR MAYORIA RECAÍDO EN EL
PROYECTO DE LEY 12035/2025-PE, QUE
PROPONE LA LEY QUE REGULA EL RÉGIMEN
GENERAL DE LOS SERVICIOS POSTALES**

posiciones dominantes o monopólicas, así como las prácticas y acuerdos restrictivos que afecten la libre competencia, siendo dichas conductas sancionables por la Comisión de Defensa de la Libre Competencia del INDECOPI, de acuerdo a lo establecido en el Decreto Legislativo 1034, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas. Su fomento, regulación, fiscalización, supervisión y sanción corresponden al Estado, a través del MTC, el cual garantiza la libertad de tránsito postal en el país.

- 5.2. El servicio postal, conforme a lo definido en el literal m) del artículo 4, se presta con sujeción a los dispositivos legales vigentes y a lo establecido en los convenios y acuerdos internacionales vigentes.
- 5.3. El Estado garantiza la prestación del servicio postal universal a través de un operador designado, en cumplimiento del Convenio Postal Universal, realizando subsidiariamente actividad empresarial directa o indirecta por razones de interés público.

CAPÍTULO II

RÉGIMEN GENERAL DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS POSTALES

Artículo 6. Régimen general de prestación de los servicios postales

- 6.1. El servicio postal, en todas sus formas y modalidades, se presta en régimen de libre competencia, sin más limitaciones que las establecidas en la presente ley, su reglamento y en las disposiciones emitidas por la autoridad competente, con sujeción a lo establecido en los tratados y acuerdos internacionales vigentes.
- 6.2. Para prestar los servicios postales, toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera, constituida o establecida en el país, debe contar con una concesión postal otorgada por el MTC, el cual reglamenta las condiciones de acceso a la prestación de dichos servicios, así como fiscaliza y sanciona, a través del órgano competente, el incumplimiento de las obligaciones por parte de los operadores postales y del operador designado.
- 6.3. Las diversas categorías y clases de los envíos postales, los envíos prohibidos, así como las formas y modalidades del servicio postal y las condiciones de recojo o admisión, tratamiento, clasificación, transporte, distribución, entrega y otras de su prestación, se establecen en el reglamento de la presente ley.
- 6.4. Los operadores postales y el operador designado pueden brindar servicios de pago a través de la remesa o giro postal, tanto de envío como de recepción. Las modalidades, condiciones, responsabilidades o garantías a favor del usuario y los

**DICTAMEN POR MAYORIA RECAÍDO EN EL
PROYECTO DE LEY 12035/2025-PE, QUE
PROPONE LA LEY QUE REGULA EL RÉGIMEN
GENERAL DE LOS SERVICIOS POSTALES**

montos máximos aplicables se establecen en el reglamento de la presente ley.

CAPÍTULO III

DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO POSTAL

Artículo 7. Derechos de los usuarios del servicio postal

7.1. Los usuarios del servicio postal tienen los siguientes derechos:

- a) Al secreto de las comunicaciones postales.
- b) A la inviolabilidad de los envíos postales.
- c) A la protección de sus datos personales.
- d) A la prestación de un servicio postal universal de calidad.
- e) A recibir información sobre el servicio postal que se les brinda.
- f) A presentar reclamaciones.
- g) A percibir indemnización, según corresponda.
- h) A la propiedad de los envíos postales, en caso de que no haya sido entregado al destinatario.
- i) A la prueba de depósito y entrega de los envíos certificados.
- j) A solicitar la reexpedición o rechazo de los envíos postales.
- k) A la protección de los envíos no distribuibles.
- l) Al ejercicio pleno de sus derechos como consumidores de servicios postales.

7.2. El MTC reglamenta los alcances de los derechos señalados en el párrafo 7.1, de conformidad con lo establecido en el Convenio Postal Universal, en lo que corresponda, y, de ser el caso, incorpora otros de naturaleza similar.

CAPÍTULO IV

CONDICIONES ECONÓMICAS DE LOS SERVICIOS POSTALES

Artículo 8. Régimen de tarifas

8.1. La tarifa por la prestación de los servicios postales se rige por las reglas del mercado y de la libre competencia.

8.2. Para los servicios de envíos postales comprendidos en el servicio postal universal, el MTC, a propuesta del operador designado, fija periódicamente el valor de la tarifa máxima de dichos servicios, de acuerdo con los mecanismos, criterios y metodología establecidos en el reglamento de la presente ley.

CAPÍTULO V

**DICTAMEN POR MAYORIA RECAÍDO EN EL
PROYECTO DE LEY 12035/2025-PE, QUE
PROPONE LA LEY QUE REGULA EL RÉGIMEN
GENERAL DE LOS SERVICIOS POSTALES**

CONCESIONES POSTALES

Artículo 9. Concesión postal

La concesión postal es el acto administrativo mediante el cual el Estado, a través del MTC, otorga a una persona natural o jurídica, nacional o extranjera domiciliada en el Perú, la facultad para prestar el servicio postal en un ámbito determinado y por un periodo máximo de veinte años, renovable conforme a lo que establezca el reglamento de la presente ley.

Artículo 10. Otorgamiento de la concesión

- 10.1. La concesión del servicio postal tiene carácter temporal e intransferible, y es otorgada sin necesidad de licitación pública, mediante la suscripción de un contrato, previo cumplimiento de los requisitos exigidos por el procedimiento establecido en el reglamento de la presente ley y en las normas complementarias.
- 10.2. El reglamento establece los ámbitos de concesión, la cobertura y los servicios mínimos exigibles en cada ámbito; los requisitos para la obtención de la concesión; las condiciones operativas para la prestación de los servicios; las condiciones mínimas de calidad y seguridad; las disposiciones de cumplimiento obligatorio de los contratos de concesión; los criterios para la renovación, ampliación o modificación de la concesión postal; las causales de resolución del contrato y pérdida de la concesión; los pagos obligatorios; y otras condiciones asociadas a la prestación del servicio.

Artículo 11. Obligaciones de los operadores postales

- 11.1. Los operadores postales tienen las siguientes obligaciones mínimas:
- a) Cumplir con los parámetros de calidad ofrecidos o dispuestos en el contrato de concesión, así como en la normativa legal vigente, conforme a lo dispuesto en el reglamento de la presente ley.
 - b) Prestar el servicio sin discriminación alguna entre los usuarios por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.
 - c) Prestar el servicio de manera continua y regular, sin interrupción ni suspensión, salvo en casos de fuerza mayor, caso fortuito o por razones de orden público que lo impidan.
 - d) Informar a los usuarios sobre la cobertura geográfica, tipos de servicios, tiempos de entrega y tarifas aplicables para cada uno de sus servicios.
 - e) Proporcionar al MTC la información que este le requiera o que sea exigible conforme a la normativa vigente.
 - f) Cumplir con el pago de las obligaciones económicas derivadas del servicio

**DICTAMEN POR MAYORIA RECAÍDO EN EL
PROYECTO DE LEY 12035/2025-PE, QUE
PROPONE LA LEY QUE REGULA EL RÉGIMEN
GENERAL DE LOS SERVICIOS POSTALES**

postal.

- g) Resolver los reclamos presentados por los usuarios respecto de los servicios postales prestados.
- h) Cumplir con lo dispuesto en la presente ley, su reglamento, las disposiciones del contrato de concesión y la normativa postal aplicable.
- i) Otras obligaciones que se establezcan en el reglamento de la presente ley, que permitan garantizar una adecuada prestación de los servicios postales, y otras que le resulten aplicables.

11.2. El reglamento de la presente ley regula las obligaciones mínimas antes señaladas.

Artículo 12. Registro Nacional de Operadores Postales

12.1. El Registro Nacional de Operadores Postales es público y constituye un instrumento de gestión administrativa del MTC que contiene información actualizada sobre los datos y características básicas de las concesiones postales vigentes.

12.2. El reglamento establece el órgano competente del MTC encargado del Registro Nacional de Operadores Postales.

CAPÍTULO VI

SERVICIO POSTAL UNIVERSAL

Artículo 13. Definición y alcances del servicio postal universal

13.1. El servicio postal universal es el conjunto de servicios postales básicos que el Estado garantiza a todos sus habitantes, en todo el territorio nacional, de manera permanente y a tarifas asequibles, bajo condiciones de calidad y sostenibilidad determinadas en el reglamento.

13.2. El servicio postal universal comprende el recojo o admisión, tratamiento, clasificación, transporte, distribución y entrega de los envíos postales básicos definidos en el Convenio Postal Universal de la Unión Postal Universal, según lo detallado en el reglamento de la presente ley.

Artículo 14. Convenio de prestación del servicio postal universal

Para la prestación del servicio postal universal y la ampliación y mantenimiento de la red postal pública, el MTC y el operador designado suscriben un convenio que establece el plazo otorgado para la prestación del servicio postal universal; las condiciones mínimas de su prestación; las medidas que garanticen la mejora permanente de la calidad, eficacia y eficiencia en la prestación del referido servicio; así como las obligaciones

**DICTAMEN POR MAYORIA RECAÍDO EN EL
PROYECTO DE LEY 12035/2025-PE, QUE
PROPONE LA LEY QUE REGULA EL RÉGIMEN
GENERAL DE LOS SERVICIOS POSTALES**

exigibles para dicho operador.

Artículo 15. Financiamiento del servicio postal universal

La prestación del servicio postal universal por parte del operador designado, así como la ampliación y el mantenimiento de la red postal que la sustenta, se financian a través de las siguientes fuentes:

- a) Los ingresos del operador designado por la prestación del servicio postal universal.
- b) Los ingresos del operador designado por la prestación de servicios postales en libre competencia.
- c) Los ingresos del operador designado por concepto de compensaciones por intercambio internacional de correspondencia y encomiendas, en el marco del Convenio Postal Universal.
- d) Los ingresos por actividades conexas al servicio postal universal y otros ingresos que provengan de las actividades del operador designado.
- e) Los aportes obligatorios de los operadores postales, de acuerdo con lo establecido en el reglamento de la presente ley.
- f) Las asignaciones, donaciones, legados o transferencias que se realicen al operador designado, por cualquier título, provenientes de personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, que contribuyan a la financiación de la prestación del servicio postal universal en el país.

Artículo 16. Exención de pago del servicio postal universal

No se concede exoneración del pago ni franquicia total o parcial por la prestación del servicio postal universal, ni se emiten estampillas benéficas que graven al operador designado, salvo lo dispuesto en los convenios internacionales y en el reglamento de la presente ley.

CAPÍTULO VII

OPERADOR DESIGNADO

Artículo 17. Operador designado

El MTC designa al operador designado del Estado peruano y le otorga la concesión, sin exclusividad, para la prestación del servicio postal en todo el país. Dicha concesión obliga al operador a prestar el servicio postal universal en todo el territorio nacional, en cumplimiento de los acuerdos y convenios internacionales en materia postal de los que el Perú es parte.

Artículo 18. Periodo de designación del operador designado

El periodo de designación del operador designado para la prestación del servicio postal

**DICTAMEN POR MAYORIA RECAÍDO EN EL
PROYECTO DE LEY 12035/2025-PE, QUE
PROPONE LA LEY QUE REGULA EL RÉGIMEN
GENERAL DE LOS SERVICIOS POSTALES**

universal es de veinte años, renovables por un periodo similar.

Artículo 19. Recursos

- 19.1. El presupuesto total de servicios personales, operaciones, inversiones y otros se financia íntegramente con recursos propios del operador designado, sin gravar al tesoro público.
- 19.2. Los recursos con los que cuenta el operador designado para la prestación del servicio postal universal son los establecidos en el artículo 15.

Artículo 20. Emisión de sellos postales o estampillas

- 20.1. La emisión de los sellos postales o estampillas es facultad del Estado, y su autorización y control se ejerce a través del MTC, que establece las políticas referentes a su emisión.
- 20.2. Corresponde al operador designado la elaboración, financiamiento, emisión y comercialización del calendario anual de emisiones de sellos postales o estampillas.
- 20.3. El calendario anual de emisiones de sellos postales o estampillas es aprobado por el MTC a propuesta del operador designado. El procedimiento para su aprobación se establece en el reglamento específico sobre la materia.

CAPÍTULO VIII

**CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL
EXIGIBLES AL OPERADOR DESIGNADO**

Artículo 21. Condiciones de prestación del servicio postal universal

- 21.1. El operador designado debe disponer de una adecuada cobertura postal en todo el territorio nacional. En particular, debe asegurar la densidad de puntos de atención de servicios postales y garantizar la accesibilidad de dichos puntos a las personas con discapacidad de cualquier tipo.
- 21.2. El reglamento de la presente ley establece las condiciones específicas de prestación con la finalidad de asegurar la calidad mínima del servicio postal universal.

Artículo 22. Obligaciones del operador designado

- 22.1. El operador designado tiene las siguientes obligaciones:
- a) Cumplir con los parámetros de calidad dispuestos en las condiciones de prestación

**DICTAMEN POR MAYORIA RECAÍDO EN EL
PROYECTO DE LEY 12035/2025-PE, QUE
PROPONE LA LEY QUE REGULA EL RÉGIMEN
GENERAL DE LOS SERVICIOS POSTALES**

del servicio postal universal, conforme se establezca en el reglamento de la presente ley.

- b) Prestar el servicio sin discriminación alguna entre los usuarios por motivos de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.
- c) Prestar el servicio de manera continua y regular, sin interrupción ni suspensión, salvo en casos de fuerza mayor, caso fortuito o por razones de orden público que lo impidan.
- d) Llevar una contabilidad separada que permita una distinción clara entre los servicios que forman parte del servicio postal universal y los que no forman parte de este. El reglamento de la presente ley establece las condiciones específicas para la separación contable.
- e) Cumplir con lo dispuesto en la presente ley, su reglamento, el contrato de concesión y la normativa postal aplicable.

22.2. Mediante decreto supremo, se pueden imponer al operador designado otras obligaciones complementarias a las establecidas en el párrafo 22.1, con el objeto de garantizar una adecuada prestación del servicio postal universal.

CAPÍTULO IX

COMERCIO ELECTRÓNICO Y OTROS MODELOS DE NEGOCIO POSTAL

Artículo 23. Comercio electrónico y otros modelos de negocio postal

23.1. El Estado promueve la prestación de servicios postales de calidad, eficientes y accesibles, que faciliten el desarrollo del comercio electrónico, a fin de permitir que la producción nacional acceda de manera sencilla, segura y rápida a nuevos mercados, facilitando la actividad económica y comercial.

23.2. El Estado fomenta el desarrollo de nuevos modelos de negocio postal que, aprovechando el desarrollo de las tecnologías digitales o en coordinación o cooperación con otras entidades públicas y privadas, conforme lo establezca el reglamento de la presente ley, contribuyan al crecimiento sostenible del comercio nacional e internacional, para propiciar el acceso a los usuarios de menores recursos o ubicados en zonas rurales y de difícil acceso, y para fomentar las exportaciones por la vía postal en favor de la micro, pequeña y mediana empresa (MIPYME). El desarrollo de estos nuevos modelos y las obligaciones correspondientes de los operadores postales en esta materia se establecen en el reglamento de la presente ley.

23.3. El Estado promueve la prestación de servicios postales híbridos, que comprenden procesos físicos y digitales en servicios específicos, destinados a facilitar el

**DICTAMEN POR MAYORIA RECAÍDO EN EL
PROYECTO DE LEY 12035/2025-PE, QUE
PROPONE LA LEY QUE REGULA EL RÉGIMEN
GENERAL DE LOS SERVICIOS POSTALES**

acceso a dichos servicios y contribuir a mejorar la calidad de los servicios postales que prestan los operadores postales y el operador designado.

- 23.4. El Estado promueve que los servicios derivados del comercio electrónico, que tengan naturaleza de servicio postal y estén comprendidos en el régimen de los servicios postales, sean prestados por los operadores postales y el operador designado, con el fin de ordenar y fortalecer el sector postal.
- 23.5. Los servicios digitales postales son desarrollados de conformidad con la normativa sobre transformación digital, gobierno digital y el marco de confianza digital del Estado peruano, según corresponda.

CAPÍTULO X

**ACCESO A LA RED POSTAL PÚBLICA, RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y
ATENCIÓN DE RECLAMOS**

Artículo 24. Red postal pública

- 24.1. La red postal pública es el conjunto de medios interconectados, de todo orden, operados por el operador designado, que permite el recojo o admisión, tratamiento, clasificación, transporte, distribución y entrega de los envíos postales del servicio postal universal en todo el territorio nacional, cuyos alcances se encuentran establecidos en el reglamento de la presente ley.
- 24.2. El operador designado tiene la obligación de expandir y mejorar la red postal pública, como parte de la prestación del servicio postal universal.

Artículo 25. Acceso a la red postal pública

- 25.1. Se garantiza el acceso a la red postal pública a todos los usuarios y operadores postales en condiciones de igualdad, transparencia, objetividad, neutralidad y no discriminación, según lo establecido en el reglamento de la presente ley.
- 25.2. Los operadores postales que requieran utilizar la red postal pública deben suscribir previamente con el operador designado un contrato de acceso a dicha red, que contiene las condiciones técnicas y económicas para su acceso.
- 25.3. En caso de no existir acuerdo entre las partes, el MTC emite el mandato de autorización de operaciones postales, bajo las condiciones que especifica el reglamento de la presente ley.

Artículo 26. Resolución de conflictos entre los operadores postales y el operador designado

**DICTAMEN POR MAYORIA RECAÍDO EN EL
PROYECTO DE LEY 12035/2025-PE, QUE
PROPONE LA LEY QUE REGULA EL RÉGIMEN
GENERAL DE LOS SERVICIOS POSTALES**

El MTC, a través del órgano competente establecido en el reglamento de la presente ley, resuelve los conflictos que surjan entre el operador designado y los operadores postales sobre el acceso a la red postal pública.

Artículo 27. Procedimiento de atención de reclamos

Los procedimientos para la atención de reclamos de los usuarios en el sector postal comprenden lo siguiente:

- a) Los usuarios presentan sus reclamos relacionados con la prestación del servicio postal, con excepción del servicio postal universal y del Express Mail Service (EMS), ante el INDECOPI, dentro del marco de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- b) Los usuarios presentan sus reclamaciones y quejas relacionadas con la prestación del servicio postal universal y del EMS al operador designado, quien las recibe y tramita en el marco de lo dispuesto en el Convenio Postal Universal.
- c) El MTC resuelve los reclamos en vía de apelación, respecto de los casos relativos al servicio postal universal y al EMS.

Artículo 28. Responsabilidad de los operadores postales y del operador designado

Los operadores postales y el operador designado son responsables ante el usuario por el incumplimiento de las condiciones de prestación del servicio postal, de acuerdo con lo establecido en el reglamento de la presente ley. Dicha responsabilidad incluye, cuando corresponda, la obligación de indemnizar al usuario.

CAPÍTULO XI

REGULACIÓN DE LA ACTIVIDAD POSTAL

Artículo 29. Función reguladora del MTC

La función reguladora de los servicios postales en el país la ejerce el MTC.

Artículo 30. Funciones regulatorias del MTC

Son funciones del MTC, en materia de servicios postales, las siguientes:

- a) Formular, planear, dirigir y ejecutar las políticas nacionales en materia postal.
- b) Adoptar las medidas necesarias para asegurar la prestación del servicio postal universal y supervisar su correcta aplicación.
- c) Establecer políticas respecto del servicio postal universal, según los convenios y

**DICTAMEN POR MAYORIA RECAÍDO EN EL
PROYECTO DE LEY 12035/2025-PE, QUE
PROPONE LA LEY QUE REGULA EL RÉGIMEN
GENERAL DE LOS SERVICIOS POSTALES**

- acuerdos postales internacionales en vigor, así como supervisar su aplicación.
- d) Establecer y controlar los parámetros de calidad del servicio postal universal.
 - e) Fijar las tarifas máximas aplicables al servicio postal universal.
 - f) Ejercer la representación del sector ante los organismos postales internacionales y administraciones postales extranjeras.
 - g) Proponer la política a seguir en las organizaciones postales internacionales y en las relaciones que se mantengan con los organismos y las entidades nacionales.
 - h) Negociar tratados o convenios en materia de servicios postales, en coordinación con el Ministerio de Relaciones Exteriores, así como aprobar y suscribir las actas de la Unión Postal Universal y de las uniones postales restringidas, de conformidad con el derecho internacional y el ordenamiento jurídico nacional, incluyendo las normas relativas a la suscripción de tratados.
 - i) Delegar de manera expresa al operador designado, en casos especiales y cuando así lo determine, su representación ante los organismos internacionales postales.
 - j) Supervisar al operador designado en materia de cooperación técnica brindada por los organismos postales internacionales y las administraciones postales extranjeras.
 - k) Elaborar y proponer la aprobación de proyectos en materia postal que desarrollen la presente ley y, en general, la normativa regulatoria.
 - l) Supervisar y fiscalizar las actividades de los operadores postales de acuerdo con los dispositivos legales vigentes, sus contratos, y los convenios y acuerdos internacionales que les resulten aplicables.
 - m) Ejercer las facultades de supervisión, fiscalización y sanción previstas en la ley, su reglamento y en las normas complementarias.
 - n) Aplicar y hacer cumplir la presente ley, su reglamento y las disposiciones conexas.
 - ñ) Administrar el Registro Nacional de Operadores Postales.
 - o) Gestionar el Sistema de Codificación Postal Nacional.
 - p) Aprobar el calendario anual de emisiones de sellos postales o estampillas y elaborar, proponer y ejecutar políticas para el desarrollo de actividades filatélicas.
 - q) Resolver las controversias entre el operador designado y los operadores postales, así como entre estos últimos.
 - r) Otras funciones señaladas en la presente ley y su reglamento.

CAPÍTULO XII

RÉGIMEN SANCIONADOR

Artículo 31. Competencia

El MTC es la entidad competente para supervisar y fiscalizar el cumplimiento de la presente ley y su reglamento; ejercer, a través del órgano competente, la potestad sancionadora respecto de las conductas tipificadas como infracciones administrativas; así como imponer medidas correctivas y multas coercitivas.

**DICTAMEN POR MAYORIA RECAÍDO EN EL
PROYECTO DE LEY 12035/2025-PE, QUE
PROPONE LA LEY QUE REGULA EL RÉGIMEN
GENERAL DE LOS SERVICIOS POSTALES**

Artículo 32. Deber de colaboración

Los operadores postales y el operador designado tienen la obligación de facilitar a los funcionarios del MTC, en el ejercicio de sus funciones, el acceso a sus instalaciones, a los elementos afectos a sus servicios o actividades y a los documentos que estén obligados a conservar.

Artículo 33. Medidas correctivas

El MTC puede dictar las siguientes medidas correctivas para asegurar la correcta prestación del servicio postal:

- a) Suspensión provisional de la concesión postal.
- b) Clausura de los puntos de atención.
- c) Cualquier otra medida destinada a corregir, impedir o cesar la conducta infractora, prevista en el reglamento de la presente ley.

Artículo 34. Interposición de denuncias ante la autoridad de defensa de la libre competencia

En caso de identificarse distorsiones que afecten la libre competencia en el servicio postal, el MTC o cualquier otro agente del mercado o tercero interesado puede formular la denuncia correspondiente ante el INDECOPI, el cual ejecuta las acciones de fiscalización y aplica las sanciones que correspondan, en el marco de lo establecido en el Decreto Legislativo 1034, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas, o en la norma que lo sustituya.

Artículo 35. Clasificación de las infracciones

Las infracciones a las normas que regulan los servicios postales se clasifican en leves, graves y muy graves.

Artículo 36. Infracciones leves

Constituyen infracciones leves:

- a) El incumplimiento, por parte del operador designado, de la presentación de la propuesta del calendario anual de emisiones de sellos postales o estampillas o de la emisión de estos, conforme a lo que establezca la norma especial aplicable.
- b) No poner a disposición de los usuarios las tarifas aplicables, las plazas de entrega del envío postal o cualquier otra información exigida por las normas reguladoras del servicio postal.

Artículo 37. Infracciones graves

Constituyen infracciones graves:

- a) Suspender la prestación del servicio sin autorización del MTC, salvo razones de

**DICTAMEN POR MAYORIA RECAÍDO EN EL
PROYECTO DE LEY 12035/2025-PE, QUE
PROPONE LA LEY QUE REGULA EL RÉGIMEN
GENERAL DE LOS SERVICIOS POSTALES**

fuerza mayor o caso fortuito debidamente acreditados.

- b) No actualizar o renovar oportunamente la carta fianza, entendiéndose que se trata del documento que garantiza el servicio de remesa postal, emitido por una entidad financiera o de seguros, en los términos establecidos en el reglamento correspondiente.
- c) No cumplir con el pago de las obligaciones económicas derivadas del servicio postal.
- d) No presentar al MTC la información dentro del plazo concedido o presentar información inexacta o incompleta relacionada con el servicio.
- e) No cumplir con las medidas correctivas dispuestas por el órgano competente del MTC.
- f) No comunicar anticipadamente el cierre de un punto de atención, en el caso del operador designado.
- g) No comunicar al MTC toda modificación de los datos inscritos en el Registro Nacional de Operadores Postales, en las plazas que establezca la regulación específica.

Artículo 38. Infracciones muy graves

Constituyen infracciones muy graves:

- a) Prestar servicios postales sin contar con la concesión correspondiente, o prestar un servicio no autorizado aun contando con una concesión vigente.
- b) Negarse a prestar el servicio postal sin justificación de orden legal, de salubridad o de seguridad.
- c) Atentar contra el secreto e inviolabilidad de la correspondencia.
- d) Realizar la cesión o transferencia de derechos de la concesión postal.
- e) Abandonar, retener, encaminar de manera anormal, abrir ilegalmente, apropiarse indebidamente, ocultar o destruir correspondencia u objetos postales.
- f) Atentar contra la intimidad de los usuarios del servicio postal.
- g) Reproducir o alterar alguna pieza filatélica, comprendiendo en general sellos de correos, estampillas y demás marcas de franqueo postal.
- h) Negarse a ser fiscalizado, u obstruir o resistirse a la actividad supervisora o fiscalizadora de la administración, incluyendo la no presentación de cualquier información requerida en este marco.
- i) Presentar información falsa al MTC.

Artículo 39. Otras infracciones administrativas

Constituyen otras infracciones administrativas el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la presente ley, cuya tipificación se determina en el reglamento.

Artículo 40. Sanciones

Las sanciones administrativas aplicables por infracciones a las normas postales son las siguientes:

**DICTAMEN POR MAYORIA RECAÍDO EN EL
PROYECTO DE LEY 12035/2025-PE, QUE
PROPONE LA LEY QUE REGULA EL RÉGIMEN
GENERAL DE LOS SERVICIOS POSTALES**

- a) Amonestación escrita.
- b) Multa de hasta veinte unidades impositivas tributarias (20 UIT).
- c) Cancelación de la concesión postal.

Artículo 41. Escala de sanciones

Las sanciones por infracciones a la presente ley se aplican conforme a la siguiente escala:

- a) Para las infracciones leves: amonestación escrita o multa desde 0,1 hasta 1 UIT.
- b) Para las infracciones graves: multa mayor de 1 y hasta 5 UIT.
- c) Para las infracciones muy graves: multa mayor de 5 y hasta 20 UIT, o cancelación de la concesión postal.

Artículo 42. Multas coercitivas

42.1. El MTC puede imponer multas coercitivas no menores de 1 UIT ni mayores de 10 UIT ante el incumplimiento de una medida correctiva por parte del operador postal o del operador designado. La multa coercitiva debe ser pagada en un plazo de cinco días hábiles contados desde su notificación. Vencido dicho plazo, el MTC ordena la cobranza coactiva.

42.2. En caso de persistir el incumplimiento de las medidas correctivas a que se refiere el párrafo 42.1, el MTC puede imponer multas coercitivas reiteradas, por periodos sucesivos hasta que se cumpla con lo ordenado.

42.3. Las multas coercitivas impuestas no tienen naturaleza de sanción por infracción.

Artículo 43. Otras disposiciones sobre el régimen sancionador

Las disposiciones relativas a la graduación de las sanciones, la imposición de medidas correctivas, la determinación de agravantes y atenuantes, así como el procedimiento del cobro de las multas, entre otros aspectos, se rigen por lo dispuesto en el marco legal que resulte aplicable.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

PRIMERA. Reglamentación

El Poder Ejecutivo, con el refrendo del ministro de Transportes y Comunicaciones, reglamenta la presente ley en un plazo de ciento ochenta días calendario contados desde el día siguiente de su publicación en el diario oficial El Peruano.

SEGUNDA. Vigencia de la Ley

La presente ley entra en vigor al día siguiente de la publicación de su reglamento en el diario oficial El Peruano.

**DICTAMEN POR MAYORIA RECAÍDO EN EL
PROYECTO DE LEY 12035/2025-PE, QUE
PROPONE LA LEY QUE REGULA EL RÉGIMEN
GENERAL DE LOS SERVICIOS POSTALES**

TERCERA. Aplicación supletoria de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General

Las disposiciones referidas al procedimiento sancionador se rigen supletoriamente por lo dispuesto en la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, y por las normas que regulan el régimen sancionador de competencia del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC).

CUARTA. Designación de Serpost S.A. como operador designado

Se designa a la empresa Servicios Postales del Perú S.A. (Serpost S.A.) como operador designado para la prestación del servicio postal universal a nivel nacional, por un periodo de cinco años contados a partir de la entrada en vigor de la presente ley, sin que dicha designación le otorgue exclusividad alguna en la prestación de servicios postales distintos al servicio postal universal. Para tal efecto, suscribe con el MTC el convenio de prestación que este determine, conforme a lo establecido en el artículo 14.

QUINTA. Plan integral de modernización y desarrollo operativo

Serpost S.A., en su calidad de operador designado, presenta al MTC un plan integral de modernización y desarrollo operativo dentro de los ciento ochenta días calendario siguientes a la entrada en vigor de la presente ley. Dicho Plan contiene metas anuales obligatorias en materia de cobertura, calidad, digitalización, infraestructura, trazabilidad y sostenibilidad financiera. Su cumplimiento constituye condición para la renovación del periodo de designación.

SEXTA. Respeto al régimen de libre competencia postal

La designación del operador del servicio postal universal no otorga exclusividad ni impide la participación de otros operadores postales en servicios comerciales o expresos. El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) evalúa, cada dos años, el estado de la competencia en el mercado postal y emite un informe sobre posibles distorsiones o riesgos para la libre competencia.

SÉTIMA. Evaluación integral para la eventual renovación de la designación

Antes de la culminación del periodo de designación de cinco años de Serpost S.A. como operador designado, establecido en la cuarta disposición complementaria final, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones realiza una evaluación técnica, operativa, financiera y de calidad del desempeño del operador designado en la prestación del servicio postal universal. Dicha evaluación incorpora la opinión del INDECOPI en materia de su competencia y basándose en esta evaluación, el Poder Ejecutivo remite al Congreso de la República un informe recomendando la renovación, modificación o terminación de la designación.

OCTAVA. Concurso público para la designación futura del operador del servicio

**DICTAMEN POR MAYORIA RECAÍDO EN EL
PROYECTO DE LEY 12035/2025-PE, QUE
PROPONE LA LEY QUE REGULA EL RÉGIMEN
GENERAL DE LOS SERVICIOS POSTALES**

postal universal

Concluido el periodo de cinco años establecido en la cuarta disposición complementaria final, el Poder Ejecutivo puede convocar a concurso público para la designación futura del operador del servicio postal universal, de conformidad con la evaluación prevista en la séptima disposición complementaria final y con lo dispuesto en el reglamento de la presente ley. La participación de Serpost S.A. no se encuentra limitada ni garantizada en el referido concurso público.

NOVENA. Financiamiento

La implementación de la presente ley se financia con cargo a los recursos del presupuesto institucional de las entidades involucradas, sin demandar recursos adicionales al tesoro público.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA DEROGATORIA

ÚNICA. Derogaciones

Se derogan los artículos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 13 y 15, y las disposiciones transitorias y finales del Decreto Legislativo 685, que declara al servicio postal de necesidad y utilidad públicas y de preferente interés social; y la Ley 27987, Ley que faculta al Ministerio de Transportes y Comunicaciones a ejercer la potestad sancionadora en el ámbito de los Servicios Postales.

Dase cuenta
Sala de Comisión
Lima, 30 de marzo de 2025



Firmado digitalmente por:
ZETA CHUNGA Cruz Maria
FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 20/04/2026 15:29:08-0500



Firmado digitalmente por:
ESPINOZA VARGAS Jhaec
Darwin FAU 20161749126 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 20/04/2026 12:05:15-0500



Firmado digitalmente por:
MORI CELIS Juan Carlos
FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 07/04/2026 11:02:01-0500



Firmado digitalmente por:
PAREDES FONSECA Karol
Ivett FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 15/04/2026 17:46:07-0500



Firmado digitalmente por:
PAREDES FONSECA Karol
Ivett FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 15/04/2026 17:46:20-0500



Firmado digitalmente por:
PICON QUEDO Luis Raul FAU
20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 16/04/2026 10:38:07-0500



Firmado digitalmente por:
OBANDO MORGAN Aristela
Ana FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 16/04/2026 11:28:17-0500



Firmado digitalmente por:
ZEA CHOQUECHAMBI Oscar
FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 16/04/2026 11:55:08-0500



Firmado digitalmente por:
PAZO NUNURA Jose Bernardo
FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 16/04/2026 12:55:41-0500



Firmado digitalmente por:
LOPEZ MORALES Jeny Luz
FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 17/04/2026 10:48:48-0500