



Procedimientos aplicables a las solicitudes de caso de fuerza mayor

Fuerza mayor – Definición

1. La fuerza mayor se define como cualquier acontecimiento durante el cual un operador designado deja de cumplir, en todo su territorio o únicamente en las regiones afectadas, con todas o con una parte de sus obligaciones en materia de calidad de servicio por razones imprevistas, inevitables e independientes de su voluntad, y que no pueden ser imputadas a ningún acto ni a la falta de medidas preventivas de parte del operador designado en cuestión.

Acontecimientos que pueden constituir un caso de fuerza mayor

2. Por lo tanto, la fuerza mayor puede comprender, entre otros, acontecimientos tales como los que se indican a continuación:

- guerra (declarada o no), guerra civil, disturbios y revoluciones, actos de piratería, actos de sabotaje, actos de terrorismo;
- catástrofes naturales, tales como tormentas violentas, ciclones, actividad volcánica, terremotos, maremotos, inundaciones, destrucción por un rayo;
- explosiones, incendios, destrucción de máquinas, fábricas y todo tipo de instalaciones;
- actos de autoridad, lícitos o ilícitos;
- pandemias y epidemias que afectan al servicio postal;
- interrupción de las redes informáticas a raíz de acontecimientos que escapan al control del operador designado correspondiente (tales como los ciberataques).

3. No se considerará un caso de fuerza mayor la falta de las autorizaciones, licencias o aprobaciones necesarias para la realización de las actividades postales o de las operaciones de distribución.

Duración mínima de un acontecimiento para que pueda ser considerado un caso de fuerza mayor

4. La duración de cualquier situación de fuerza mayor o de sus efectos deberá ser de al menos tres días consecutivos. Los acontecimientos que ocurren durante los fines de semana también podrán ser declarados como situaciones de fuerza mayor. La exclusión de los fines de semana, los días feriados y los días no laborables se aplica únicamente a los períodos reservados para la comunicación de los casos de fuerza mayor por los operadores designados.

Presentación de una solicitud de apertura de un caso de fuerza mayor

5. Los operadores designados deberán notificar a la Oficina Internacional por correo electrónico dentro de los tres días laborables siguientes al incidente (sin incluir los fines de semana, los días feriados y los días no laborables), utilizando el formulario «Caso de fuerza mayor – Apertura de un caso».

Presentación de una solicitud de cierre de un caso de fuerza mayor

6. Los operadores designados informarán a la Oficina Internacional por correo electrónico dentro de los tres días laborables siguientes a la finalización del acontecimiento (sin incluir los fines de semana, los días feriados y los días no laborables), utilizando el formulario «Caso de fuerza mayor – Cierre del caso».

Posibilidad de que los operadores designados soliciten un nuevo cálculo de los resultados

7. Cualquier solicitud a favor de un nuevo cálculo de los resultados deberá realizarse dentro de los 30 días naturales siguientes a la finalización del acontecimiento que motiva la solicitud y ser enviada por correo electrónico. Toda solicitud que no cumpla con este plazo y que no sea enviada por correo electrónico se considerará inadmisibile.

8. Si una situación de fuerza mayor se prolonga más allá del 31 de diciembre para el sistema de relación entre la calidad de servicio y los gastos terminales y el programa de remuneración suplementaria, y más allá del 31 de enero y del 31 de julio para el sistema de cuotas-parte territoriales de llegada, cualquier solicitud relativa al período que va hasta el 31 de diciembre para el sistema de relación entre la calidad de servicio y los gastos terminales y el programa de remuneración suplementaria, y hasta el 31 de enero y el 31 de julio para el sistema de cuotas-parte territoriales de llegada, deberá ser presentada dentro de los 30 días naturales siguientes a la fecha de finalización del período de notificación.

9. Toda solicitud de deducción de envíos deberá estar firmada por el País miembro de la UPU del operador designado que presenta la solicitud.

Obligación de presentar pruebas que respalden la solicitud de caso de fuerza mayor

10. El operador designado suministrará información pertinente sobre los efectos en sus resultados.

11. Los siguientes son algunos tipos de información que pueden utilizarse como apoyo de una solicitud de caso de fuerza mayor:

- declaraciones oficiales de órganos gubernamentales;
- informes de policía;
- cobertura mediática (artículos de prensa, boletines informativos por televisión, etc.);
- informes meteorológicos (Internet, servicio meteorológico, etc.);
- informes escritos del operador designado que describan la situación.

12. Se aplicarán además las siguientes reglas en materia de notificación:

- El operador designado deberá describir de qué forma el acontecimiento considerado afectó y perturbó sus operaciones postales.
- El nivel de información provisto deberá ser proporcional al caso en cuestión, en función de factores tales como la disponibilidad de información objetiva, la gravedad del caso, la incidencia en los resultados en materia de calidad, el nivel de cobertura mediática internacional y el nivel de conocimiento del caso en los demás países.
- Las situaciones de fuerza mayor pueden ocurrir en todo un País miembro o en algunas partes de este. Este último caso podrá ser aceptado y dar lugar a pedidos de deducción parcial de envíos.

13. Si procede, se recomienda al operador designado que presenta una solicitud de caso de fuerza mayor relacionada con una parte del país que identifique los códigos postales de las zonas afectadas por el acontecimiento.

Procedimiento específico aplicable a las solicitudes de deducción

14. El operador designado del lugar donde ocurre el caso de fuerza mayor podrá solicitar la exclusión de los envíos de llegada.

15. El operador designado del lugar donde ocurre el caso de fuerza mayor podrá solicitar la exclusión parcial de los envíos de llegada. En el caso de una situación de fuerza mayor de una duración mínima de 72 horas que no afecte a todos los principales sistemas de transporte, el operador designado de destino podrá solicitar una deducción parcial de los envíos. La deducción abarcará todos los envíos destinados a zonas postales para las cuales el operador designado demuestre que fue imposible distribuir los envíos en los plazos previstos debido a la situación de fuerza mayor o a sus efectos.

16. Para el sistema de relación con la calidad de servicio, podrá solicitarse una deducción para todos los envíos de llegada a la oficina de cambio antes de la hora límite de registro (CTT) de la fecha de inicio de la situación de fuerza mayor, hasta la hora límite de registro del último día de la situación de fuerza mayor, con una duración mínima de 72 horas.

17. El operador designado tendrá la posibilidad de solicitar un nuevo examen de su solicitud conforme a las disposiciones pertinentes del Reglamento Interno del CEP sobre la reconsideración de las decisiones.

Condiciones que deben cumplirse para la apertura y el cierre de solicitudes de caso de fuerza mayor y la presentación de solicitudes de deducción

18. La Oficina Internacional determinará si las solicitudes presentadas por los operadores designados cumplen con los requisitos exigidos detallados anteriormente. Estos requisitos son los siguientes:

- transmisión por correo electrónico;
- cumplimiento de los plazos;
- duración de los acontecimientos;
- rellenado de los formularios pertinentes.

(Fuente: CEP C 2 2023.1–Doc 3a.Anexo 1)